

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG MENERIMA BARANG YANG TIDAK TERIMA PESANANNYA ATAU RUSAK

Oleh:

Jonathan Alexander Pires ¹⁾

Oliana Gea ²⁾

Billy Gaston ³⁾

Prasito Purba ⁴⁾

Universitas Prima Indonesia, Medan ^{1,2,3,4)}

E-mail:

Jonathanpires3801@gmail.com ¹⁾

olianagea123@gmail.com ²⁾

billythang53@gmail.com ³⁾

pransitopurba007@gmail.com ⁴⁾

ABSTRACT

Consumer protection may suffer as a result of international commercial rivalry. This investigation is a normative legal investigation. Business actors are prohibited from trading goods and/or services under Article 8 of the UUPK if they do not live up to the promises made in the label, manners, description, advertisement, or promotional for the sale of those items and/or services. According to this article, it is against the law for business actors to trade products if the details of the commodities you receive differ from those specified in the advertisement or photo of the goods being offered. The application stage, which includes the prerequisites for accusations of consumer conflict management without lawyers, is the first step in the consumer litigation process. The second step is the trial phase, which can be conducted by either a consumer or an attorney.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Defective Goods.*

ABSTRAK

Perhatian konsumen perlu lebih diperhatikan karena perkembangan kebijakan devisa perekonomian Indonesia telah memperjelas bahwa perekonomian negara juga terhubung dengan perekonomian dunia. Implikasi negatif terhadap perlindungan konsumen dapat diakibatkan oleh praktik perdagangan internasional. Dalam penelitian ini digunakan metodologi normatif Yuridis. Detik data merupakan penjumlahan dalam analisis ini. Sesuai dengan Pasal 8 UUPK, pelaku usaha dilarang menjual barang atau jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang tercantum dalam label, etiket, deskripsi, iklan, atau promosi yang sesuai. Prosedur penjual untuk menggantikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau rusak, sertakan butiran aduan untuk menyelesaikan pertikaian pengguna tanpa peguam; Kedua, peringkat proses undang-undang, yang boleh melalui konsiliasi, pengantaraan dan timbang tara; dan ketiga, fasa keputusan, yang mesti diselesaikan dalam tempoh tidak lebih daripada 21 hari bekerja dari komunikasi permintaan sebelum pelaksanaan keputusan.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Barang Cacat.*

1. PENDAHULUAN

Perlindungan pengguna, baik fizikal mahupun formal, semakin penting memandangkan kepesatan sains dan

teknologi, yang merupakan penggerak di sebalik produktiviti dan kecekapan pengeluar barangan dan perkhidmatan yang mereka hasilkan untuk mencapai

matlamat perniagaan. Secara keseluruhannya, pencapaian dan pencapaian kedua-dua matlamat ini secara langsung atau tidak langsung merupakan isu pengguna yang penting dan mendesak yang harus dicari segera berikutan kerumitan isu perlindungan pengguna khususnya di Indonesia yang menyambut baik era perdagangan bebas masa hadapan.

Perlindungan pengguna, baik fizikal mahupun formal, semakin penting memandangkan kepesatan sains dan teknologi, yang merupakan penggerak di sebalik produktiviti dan kecekapan pengeluaran barangan dan perkhidmatan yang mereka hasilkan untuk mencapai matlamat perniagaan. Secara keseluruhannya, pencapaian dan pencapaian kedua-dua matlamat ini secara langsung atau tidak langsung merupakan isu pengguna yang penting dan mendesak yang harus dicari segera berikutan kerumitan isu perlindungan pengguna khususnya di Indonesia yang menyambut baik era perdagangan bebas masa hadapan.

Hubungan langsung yang dimaksudkan dalam bahagian ini ialah hubungan antara pengeluaran dan pengguna yang terikat secara langsung dengan kontrak. Tanpa prejudis kepada jenis kontrak lain, barangan biasanya dipindahkan daripada pengilang kepada pelanggan melalui kontrak jualan lisan atau bertulis. Bentuk perjanjian bertulis yang terkenal ialah

perjanjian standard, satu bentuk perjanjian yang biasa digunakan apabila satu pihak berunding dengan pihak lain, selalunya dalam jumlah yang besar dan mempunyai kepentingan yang sama.

Bagaimana melindungi konsumen dari ketidakadilan, undang-undang konsumen memberikan batasan-batasan tertentu kepada pelaku usaha sehubungan dengan kegiatannya sebagai pelaku usaha. Larangan ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a. Larangan yang berkaitan dengan perdagangan barangan atau perkhidmatan.
- b. Larangan penjualan atau pengiklanan yang mengelirukan.
- c. Larangan penjualan barangan atau lelongan penipuan.
- d. Larangan masa dan kuantiti yang tidak diingini.
- e. Larangan tawaran dengan godaan hadiah.
- f. Larangan tawaran paksa.

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut: Ketahui tentang perlindungan undang-undang pengguna di bawah Undang-undang no. 8 Tahun 1999 bagi barang yang tidak menepati perintah atau rosak. Ketahui tentang prosedur pengguna untuk membuat aduan dalam pertikaian pengguna. Ketahui tentang prosedur penjual untuk menukar barang yang bukan seperti yang anda pesan atau

yang rusak.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Perjanjian

Perjanjian adalah peristiwa yang berlaku apabila pihak saling berjanji untuk melakukan tindakan tertentu. Menurut topik, perjanjian ialah peristiwa di mana satu atau lebih orang berjanji untuk memenuhi perjanjian atau berjanji antara satu sama lain untuk melakukan sesuatu. Istilah perjanjian sering dirujuk sebagai kontrak berjangka. Kontrak atau kontrak (dalam bahasa Inggeris) dan *vermeinnings* (dalam bahasa Belanda) dalam erti kata yang lebih luas sering dirujuk sebagai kontrak.

Konsumen

Istilah pengguna berasal daripada terjemahan perkataan *consumer*, secara literal perkataan *consumer* (berlawanan dengan *pengeluar*) bermaksud sesiapa sahaja yang menggunakan barangan tersebut. Begitu juga, kamus Inggeris-Indonesia memberikan perkataan *pengguna* sebagai *pengguna* atau *pelanggan*. Kamus umum Indonesia mendefinisikan *pengguna* sebagai lawan *pengeluar*, terutamanya *pengguna produk siap, makanan, dll*. *Pengguna* ialah mana-mana *pengguna barangan atau perkhidmatan yang terdapat dalam komuniti untuk kepentingan diri sendiri,*

keluarga dan orang lain. Penggunaan, daripada penggunaan Belanda, adalah aktiviti yang bertujuan untuk mengurangkan kegunaan sesuatu objek atau membelanjakannya dalam bentuk barangan dan perkhidmatan untuk memenuhi keperluan manusia.

Pelaku usaha

Perkara 1 Perkara 3 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 memperuntukkan bahawa usahawan ialah mana-mana orang asli atau sah yang ditubuhkan dalam bidang kuasa dan mempunyai pejabat berdaftar atau menjalankan aktiviti. Melalui perjanjian untuk melaksanakan kegiatan usaha di berbagai sektor perekonomian Republik Indonesia, baik secara perseorangan maupun bersama.

Produk Cacat

Sesuatu produk dianggap rusak jika ia tidak selamat untuk digunakan dan tidak memenuhi keperluan keselamatan tertentu. Kanun Sivil juga mengubah definisi kecacatan, iaitu kecacatan yang bersifat "tulen" yang menyebabkan objek itu "tidak dapat digunakan" dalam memenuhi keperluan yang bertujuan untuk berkhidmat, atau kecacatan itu menyebabkan "susut nilai". manfaat' berbanding dengan tujuan artikel yang dimaksudkan. apa yang sepatutnya

3. METODE PENELITIAN

Kajian ini merupakan kajian normatif. Sumber data kajian ini adalah data sekunder. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini ialah kajian dokumentari dan kajian literatur. Data yang diekstrak daripada bahan perpustakaan dianalisis selanjutnya melalui kajian dokumentari dan analisis kualitatif

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan undang-undang pengguna dikawal oleh Undang-undang no. 8 Tahun 1999 bagi barang yang tidak menepati perintah atau rosak

Secara khususnya, Artikel 8 UUPK melarang syarikat memasarkan barangan/perkhidmatan yang tidak memenuhi syarat yang ditetapkan pada label, label, perihalan, pengiklanan atau promosi barangan dan/atau perkhidmatan ini. Tertakluk kepada klausa ini, sebarang percanggahan antara spesifikasi barang yang diterima oleh anda dengan barang yang ditunjukkan dalam iklan/foto barang yang ditawarkan adalah pelanggaran/larangan untuk peniaga berurusan dengan barangan tersebut.

Jadi, menurut Pasal 4 h UUPK, pengguna berhak menerima ganti rugi, ganti rugi dan/atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kontrak atau tidak sesuai

sebagaimana mestinya. Sementara itu, menurut Pasal 7 lit. c Undang-undang PK, pengusaha sendiri wajib memberikan prestasi, pampasan dan/atau ganti rugi jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan kontrak. Pasal 62 UUPK, yang memperuntukkan: 5 "Usahawan yang melanggar Pasal 8, 9, 10, 13 perenggan 2, artikel 15, artikel 17 perenggan 1 b, perenggan 2 dan § 18 hendaklah dihukum penjara. hendaklah dihukum sehingga 5 (lima) tahun atau denda sehingga 2,000,000

Sebaliknya, kewajipan Perkara 7 UUPK bagi usahawan ialah: "memberi maklumat yang betul, jelas dan jujur tentang syarat dan jaminan barangan dan/atau perkhidmatan serta menjelaskan penggunaan, pembaikan dan penyelenggaraan; untuk membayar ganti rugi, pampasan dan/atau ganti rugi jika barangan dan/atau perkhidmatan yang diterima atau digunakan tidak mengikut kontrak. Artikel ini ditujukan untuk usahawan yang tidak dapat memenuhi kewajipan mereka yang timbul daripada kontrak yang dibuat dengan pelanggan. Di mana secara langsung dinyatakan bahawa usahawan menyediakan perkhidmatan yang mesti diberikan oleh pengguna. Usahawan harus memahami peraturan ini agar tidak memudaratkan pelanggan mereka dan, sebaliknya, tidak kehilangan kepercayaan pelanggan. supaya mereka

boleh melakukan perniagaan jangka panjang.

Perkara 9 Undang-undang No. 19 Tahun 2016 mengenai maklumat dan transaksi elektronik menyatakan bahawa "syarikat yang menawarkan produk melalui sistem elektronik hendaklah memberikan maklumat yang lengkap dan betul tentang syarat kontrak, pengeluar dan produk yang ditawarkan". Ini bermakna syarikat dilarang sama sekali melakukan penipuan dengan memberikan maklumat palsu atau mengelirukan kepada pengguna. Kontraktor mesti menjalankan perniagaan mengikut perjanjian dengan pelanggan. Namun, pada hakikatnya, undang-undang ini gagal melindungi pengguna dalam transaksi jual beli dalam talian e-dagang Shopee. Pelanggan menerima barangan yang tidak sesuai dengan keadaan sebenar. Kontraktor melanggar perjanjian.

TATA CARA PENGAJUAN GUGATAN KONSUMEN DALAM SENGKETA KONSUMEN

Fasa penyelesaian pertikaian pengguna BPSK terdiri daripada tiga fasa. Pertama, fasa permohonan, yang merangkumi permohonan aduan penyelesaian pertikaian pengguna tanpa peguam; Kedua, peringkat proses undang-undang, yang boleh melalui konsiliasi, pengantaraan dan timbang tara; dan ketiga, fasa keputusan, yang mesti diselesaikan

dalam tempoh tidak lebih daripada 21 hari bekerja dari komunikasi permintaan sebelum pelaksanaan keputusan.

Permohonan penguatkuasaan boleh difailkan terhadap keputusan BPSK dan terhadap keputusan rayuan, tetapi ÚUPK tidak menyediakan peruntukan yang lebih terperinci. Pelaksanaan keputusan mahkamah dikawal oleh artikel 195-208 Kanun Sivil. Ia tidak dikawal secara terperinci dan jelas dalam UUPK Perkara 57 UUPK memperuntukkan bahawa keputusan dewan untuk mengambil keputusan mengenai pelaksanaan penghakiman adalah terpakai di mahkamah daerah di mana pengguna terjejas hadir. 350/MPP/12/2001 bahawa BPSK adalah pemohon penguatkuasaan.

Dalam penghakiman BPSK, terdapat halangan penguatkuasaan kerana kurangnya kemasukan Irah-Ira dalam penghakiman BPSK, berbeza dengan kandungan penghakiman yang memasukkan Irah-Ira dalam penghakiman. Seksyen 54(1)(a) Akta Timbang Tara dan APS (Penyelesaian Pertikaian Alternatif) 1999 menyatakan bahawa award mesti menyatakan award atau irah-ira "demi kepentingan keadilan berdasarkan kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa". hendaklah mengandungi Peruntukan Seksyen 57 UUPK bercanggah dengan Seksyen 4(1) Akta Bidang Kuasa Kehakiman 4 tahun 2004 yang

menyatakan bahwa keputusan Ira-Ira adalah “demi kepentingan keadilan berdasarkan kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Merujuk kepada Perkara 45 UUPK yang menjelaskan dalam pengertian yang lebih luas, penyelesaian pertikaian pengguna boleh dilakukan melalui mahkamah keadilan atau di luarnya. Menurut artikel di atas, pihak yang bersengketa mempunyai hak untuk memilih, termasuk dengan memilih secara langsung institusi yang akan menyelesaikan pertikaian pengguna tanpa mahkamah. Pertimbangan Perkara 49 UUPK, yang menerangkan penubuhan badan penyelesaian pertikaian pengguna di wilayah Tahap II untuk penyelesaian pertikaian pengguna di luar mahkamah. Namun, BPSK sendiri turut memainkan peranan dalam menyelesaikan pertikaian pengguna di mahkamah. Dalam hal ini, memandangkan bagaimana peranan BPSK itu sendiri menyelesaikan pertikaian antara pengguna, selaras dengan tugas dan kuasa BPSK.

Pasal 49 UUPK menjelaskan bagaimana kedudukan BPSK itu sendiri dalam penyelesaian sengketa pengguna dibentuk oleh pemerintah untuk memudahkan kerja badan bukan kehakiman dan ditempatkan di wilayah Tier II. Pemenuhan tugas dan wewenang BPSK juga diatur dalam § 53 UUPK yang

berbunyi: “Ketentuan tambahan tentang pemenuhan tugas dan wewenang lembaga negara untuk penyelesaian sengketa konsumen tingkat kedua diatur. melalui dekri. kementerian. Selain itu, pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen juga diatur dalam Pasal 54 UUPK yang menjelaskan: “1) Badan penyelesaian sengketa konsumen membuat rapat untuk keperluan penyelesaian dan penyelesaian perselisihan konsumen. (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat 1 harus ganjil dan mewakili sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang, semuanya tercantum dalam ayat 3 pasal 49 dan didukung oleh panitera. (3) Keputusan mesyuarat adalah muktamad dan mengikat. (4) Peruntukan-peruntukan teknikal berikutnya untuk pelaksanaan tugas-tugas Majelis akan dikawal oleh ketetapan Kementerian.” Apabila keputusan yang dilaksanakan oleh BPSK diatur dalam Pasal 57 UUPK sebagai berikut: keputusan menteri.

TATA CARA PENJUAL MENGANTI BARANG YANG TIDAK SESUAI PESANAN ATAU RUSAK

Peruntukan liabiliti produk ini diketahui dalam Perkara 1504 Kanun Sivil, yang menyatakan:

"Penjual wajib mengambil kira kecacatan tersembunyi pada barang yang dijual, yang

menjadikan barang itu tidak sesuai untuk tujuannya atau mengehadkan penggunaannya sehingga pembeli, jika dia mengetahui tentang kecacatan itu, tidak akan membeli barang itu. . . tidak sama sekali. Atau mereka tidak akan membelinya. Kecuali harga yang murah.” Seksyen 19 (1) Akta Perlindungan Pengguna mentakrifkan liabiliti produk dengan lebih jelas, dengan menyatakan: "Usahawan bertanggungjawab untuk membayar pampasan bagi kerosakan, pencemaran alam sekitar dan/atau kemudaratan yang diakibatkan kepada pengguna melalui penggunaan barangan pembuatan dan/atau perkhidmatan". mereka lakukan."

Berhubung dengan kecacatan produk, timbul prinsip liabiliti, yang dipanggil liabiliti produk. Liabiliti untuk produk, barangan dan/atau perkhidmatan mengenakan tanggungjawab ke atas produk kepada usahawan yang mengeluarkan produk (pengilang). Pengguna, serta bukan pengguna yang menjadi mangsa produk yang rosak atau berbahaya, bertanggungjawab sepenuhnya untuk kerosakan yang disebabkan oleh pengilang. Dalam melaksanakan tanggungjawab ini, usahawan yang mengeluarkan produk akan dianggap bersalah terhadap pengguna yang menggunakan produk tersebut, melainkan dia boleh membuktikan sebaliknya.

Liabiliti produk ialah lanjutan liabiliti tort. Syarikat lebih suka memasukkan prinsip ini sebagai penafian dalam kontrak standard mereka. Sebagai contoh, kontrak percetakan filem menyatakan bahawa jika filem yang dicetak hilang atau rosak (termasuk akibat kesilapan material), pelanggan dihadkan untuk membayar balik sepuluh kali ganda kos gulungan filem baharu. Prinsip tanggungjawab ini sangat memudaratkan pengguna apabila ia ditakrifkan secara unilateral oleh usahawan. Selaras dengan Undang-undang Perlindungan Pengguna no. 8 Tahun 1999, peniaga tidak boleh secara unilateral mengenakan peruntukan yang merugikan pengguna, termasuk mengehadkan liabiliti maksimum mereka. Sekiranya terdapat sekatan mutlak, ia hendaklah berdasarkan peraturan undang-undang yang jelas.

5. SIMPULAN

Perkara 8 UUPK melarang peniaga menjual barangan/perkhidmatan yang tidak mematuhi label, label, keterangan, iklan atau promosi barangan dan/atau perkhidmatan tersebut. Tertakluk kepada klausa ini, sebarang percanggahan antara spesifikasi barang yang diterima oleh anda dengan barang yang ditunjukkan dalam iklan/foto barang yang ditawarkan adalah pelanggaran/larangan untuk peniaga berurusan dengan barangan tersebut. Perkara 4(h) UUPK memperuntukkan hak

untuk mendapatkan ganti rugi, pampasan dan/atau pampasan sekiranya barangan dan/atau perkhidmatan yang diterima tidak mematuhi perjanjian atau tidak sebagaimana yang sepatutnya. Sementara itu, menurut Pasal 7 huruf c Akta PK, kontraktor sendiri bertanggungjawab terhadap pelaksanaan, Prosedur pengguna untuk memfailkan aduan dalam pertikaian pengguna ialah fasa permohonan, yang termasuk permintaan untuk penyelesaian di luar mahkamah bagi pertikaian pengguna; Kedua, peringkat proses undang-undang, yang boleh melalui konsiliasi, pengantaraan dan timbang tara; dan ketiga, fasa keputusan, yang mesti diselesaikan dalam tempoh tidak lebih daripada 21 hari bekerja dari komunikasi permintaan sebelum pelaksanaan keputusan. Anda mesti boleh menguatkuasakan penghakiman yang sudah res judicata atau Inkracht van gewijsde. Penghakiman badan kehakiman mestilah mempunyai kuasa eksekutif iaitu "kuasa untuk melaksanakan apa yang dinyatakan dalam penghakiman oleh negara dalam apa yang dipanggil Permohonan penguatkuasaan boleh diajukan terhadap kedua-dua keputusan BPSK dan keputusan rayuan, tetapi UUPK tidak mengandungi peraturan yang lebih terperinci dalam hal ini. Pelaksanaan putusan pengadilan diatur dalam pasal 195-208 HIR. Peruntukan mengenai

tatacara mengemukakan permohonan faedah tidak diperincikan dan dikawal dengan jelas dalam UUPK. Perkara 57 UUPK memperuntukkan bahawa keputusan Dewan Negara adalah perlu untuk membuat keputusan mengenai pelaksanaan sesuatu keputusan. Pengadilan daerah tempat pengguna dicerderakan sesuai dengan ketentuan Pasal 57 UUPK Pasal 42 Kepmenperindag no. 350/MPP/12/2001 bahawa BPSK adalah pemohon penguatkuasaan. untuk memutuskan pelaksanaan keputusan tersebut. Pengadilan daerah tempat pengguna dicerderakan sesuai dengan ketentuan Pasal 57 UUPK Pasal 42 Kepmenperindag no. 350/MPP/12/2001 bahawa BPSK adalah pemohon penguatkuasaan. untuk memutuskan pelaksanaan keputusan tersebut. Mahkamah Daerah, Sekiranya pengguna mengalami kerugian mengikut peruntukan Perkara 57 UUPK Perkara 42 Kepmenperindag no. 350/MPP/12/2001 bahawa BPSK adalah pemohon penguatkuasaan. Prosedur penjual untuk menggantikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau rusak adalah jumlah pampasan untuk sebarang kerosakan yang sebenarnya disebabkan dan disebabkan oleh pelanggan; Jumlah ganti rugi yang dituntut mewakili ganti rugi yang merupakan akibat langsung daripada peristiwa atau kelewatan atau kelakuan

salah; Jumlah ganti rugi ditentukan, sebagai contoh, oleh § 1250 BGB, yang menyatakan bahawa setiap kontrak, yang hanya merujuk kepada pembayaran wang, pampasan kos yang ditanggung, ganti rugi dan faedah, hanya terpakai disebabkan oleh kelewatan dalam pelaksanaan, penggunaan perbelanjaan penghakiman dijalankan tanpa undang-undang dan peraturan khas..

6. DAFTAR PUSTAKA

- Agus Yuda. Prinsip perkadaran dalam kontrak komersial. Jakarta: Kenkana. tahun 2011
- Ahmad Miru. Prinsip perlindungan pengguna di Indonesia. Jakarta: PT. Raja Grafindo. tahun 2011
- Bambang Sunono. Metodologi penyelidikan undang-undang. Jakarta: Rajawali Press. tahun 2013
- Selina Trisiv. Akta Perlindungan Pengguna. Jakarta: Grafik Sinar. tahun 2011
- Edmon Maccarin. Pengenalan kepada Undang-undang Telematik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2005
- Eco Prio Utomo. Raja perniagaan dalam talian. Yogyakarta: Media Comm. tahun 2013
- Fathul Husnani. Buku Pintar Perniagaan Dalam Talian. Jakarta: PT. Pengkomputeran Media Elex. tahun 2016
- H Abdullah. Penggubalan perjanjian. Jakarta: Grafik Sinar. 2008
- Munir Fouad. Pengenalan kepada undang-undang perniagaan. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti. tahun 2011
- Peter Mahmoud. Tinjauan Undang-undang Edisi Semakan. Jakarta: Prenadamedia. tahun 2014
- Soerjono Soekanto. Pengenalan kepada penyelidikan undang-undang. Jakarta: IPU. tahun 2014
- Sumadi Suryabrata. Kaedah penyelidikan. Jakarta: PT. Raja Grafindo. tahun 2014
- Van Muwan. hukum wajib. Bandung: Perpustakaan Kebaktian. tahun 2011
- Zulham. Akta Perlindungan Pengguna. Jakarta: Prenadamedia. tahun 2016

B. Legislasi

Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun
2012 tentang Penyelenggaraan
Sistem dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008
tentang Informasi dan Elektronika

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002
tentang Hak Cipta