

IMPLEMENTASI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KESALAHAN PENGIRIMAN BARANG PADA PLATFORM E-COMMERCE SHOPEE DI INDONESIA

Ian Azis Trianto¹, Elza Qorina Pangestika², Dion Kartiko Wisnu Widagdo³

^{1,2,3}Universitas Widya Mataram Yogyakarta

ianazistrianto@gmail.com¹, elzaqorina20@gmail.com², dionkartiko0@gmail.com³

ABSTRACT; According to Article 19 paragraph (1) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution, and/or losses experienced by consumers due to consuming goods and/or services produced or traded. In this case, business actors on the Shopee platform are also responsible for losses experienced by consumers due to shipping errors. This study aims to analyze and determine the form of consumer protection against shipping goods that do not match those agreed upon in the Shopee e-commerce. The main problem raised in this study is how is the legal protection for consumers for products that are different from those agreed upon in purchases on the Shopee e-commerce? And what is the form of Shopee's responsibility towards consumers in receiving goods that do not match? The research method used in this writing is an empirical research method that focuses on how positive law affects people's lives and how non-legal factors influence the formation of positive legal provisions. However, the nature of the research is descriptive, and the purpose of the research is to provide a detailed and clear explanation of the application in the online sales agreement (E-commerce) in the Shopee online store.

Keywords: Consumer Protection, Shopee E-commerce.

ABSTRAK; Menurut Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami oleh konsumen karena mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam hal ini, pelaku usaha yang ada di platform Shopee juga bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen karena kesalahan pengiriman. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis dan mengetahui bentuk perlindungan konsumen terhadap pengiriman barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan di dalam e-commerce shopee. Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini yaitu perihal bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas berbedanya produk dengan yang diperjanjikan dalam pembelian di e-commerce shopee? Serta bagaimana bentuk tanggung jawab pihak shopee terhadap konsumen dalam menerima barang yang tidak sesuai? Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini yaitu metode penelitian empiris yang berfokus pada bagaimana hukum positif memengaruhi kehidupan masyarakat dan bagaimana faktor-faktor non-hukum memengaruhi pembentukan ketentuan hukum positif. Namun, sifat penelitian adalah deskriptif,

dan tujuan penelitian adalah untuk memberikan penjelasan rinci dan jelas tentang aplikasi dalam perjanjian jual beli online (E-commerce) di toko online Shopee.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-commerce Shopee.

PENDAHULUAN

Di Indonesia sendiri kehadiran teknologi informasi terdapat UU No 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No 19 Tahun 2016 sebagaimana diubah dengan UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik (disingkat UU ITE). UU ITE merupakan suatu payung hukum pertama untuk mengatur adanya suatu aktifitas transaksi elektronik di Indonesia, dan memberikan pembaruan hukum dengan bertujuan menjamin kepentingan masyarakat akan jaminan kepastian hukum untuk bertransaksi dengan memanfaatkan media yaitu media elektronik. Perikatan atau populer disebut kontrak memiliki fungsi begitu berarti pada kehidupan masyarakat sosial khususnya dalam dunia perdagangan.¹

Sejalan dengan perkembangan masyarakat dan teknologi, manusia semakin tinggi memanfaatkan fasilitas teknologi digital, untuk saling berinteraksi antara individu yang satu dengan individu yang lain.² Hampir semua aktivitas perekonomian di dunia memanfaatkan media internet dengan menggunakan sarana sistem dari elektronik. Salah satu aktivitas ekonomi yaitu transaksi dengan memanfaatkan dunia internet yang sangat populer dikenal dengan perdagangan melalui media internet (*E – Commerce*).³

Dalam suatu kegiatan bisnis yang sehat, terdapat adanya keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen. Perusahaan Ekspedisi merupakan jasa pengirim barang yang sangat dibutuhkan dalam proses pengiriman barang dari pihak satu ke pihak yang lain. Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah salah satu dari banyaknya Undang-Undang di Indonesia yang melindungi konsumen.⁴ Menurut penjelasan dari pasal 1 ayat (1) Undang – Undang No 8 Tahun 1999 yang menyebutkan bahwa pihak yang

¹ HS Salim, Teknik Pembuatan Akta Perjanjian(TPA Dua) (Jakarta: Rajawali Pers, 2018),h.1.

² Syaibatul Hamdi, Suhaimi, and Mujibassalim, "Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana," Jurnal Hukum 1, No. 4 (2013): 25 – 31, <http://jurnal.unsyiah.ac.id/MIH/article/view/4564.%20h.%2025>.

³ Rahadi Wasi Bintoro, "Penerapan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Di Peradilan Umum," Jurnal Dinamika Hukum 11, No 4 (2011): 258 – 72, <https://doi.org/10.208441/1.jdh.2011.11.2.185,h.259>.

⁴ Miru, Ahmadi. "Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia." (2013). hlm.1

dirugikan harus diberikan suatu jaminan kepastian hukum dalam memberi bentuk perlindungan secara pasti baik dalam hal memenuhi kepentingan individu atau pihak lain.⁵

Sebagaimana bahwa diketahui pengaturan hukum yang telah mengatur masalah penipuan dalam perjanjian jual beli online dalam hukum positif Indonesia yaitu baik pengaturan tentang Transaksi Elektronik yang diatur dalam UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai suatu dasar utama dari pengaturan jual beli online, peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Akan tetapi, dengan adanya pengaturan hukum tersebut untuk mengantisipasi, mengoptimalkan atau menekan terjadinya persoalan – persoalan hukum yang sering terjadi dalam jual beli online, yaitu utamanya persoalan pada penipuan dalam jual beli online yang masih sering terjadinya rawan penipuan.

Perlindungan hukum terhadap transaksi online yang melibatkan aplikasi shopee untuk jual beli masih sangat perlu ditingkatkan, khususnya terkait peraturan perundang-undangan yang melindungi para konsumen dari pelaku komersial di e-commerce. Intinya, belum ada undang-undang yang secara khusus mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi online yang melibatkan pembelian dan penjualan barang (melalui Shopee). Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan beberapa perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas berbedanya produk dengan yang diperjanjikan dalam pembelian di e-commerce shopee?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab pihak shopee terhadap konsumen dalam menerima barang yang tidak sesuai?

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis melakukan Penelitian hukum empiris yang digunakan dalam penulisan hukum ini. Penelitian hukum empiris berfokus pada bagaimana hukum positif memengaruhi kehidupan masyarakat⁶ dan bagaimana faktor-faktor non-hukum memengaruhi pembentukan ketentuan hukum positif. Namun, sifat penelitian adalah deskriptif, dan tujuan

⁵ Ferdian, Muhammad. "Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara." *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 10, no. 1 (2020)., hlm 4

⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University, 2020, hlm. 80.

penelitian adalah untuk memberikan penjelasan rinci dan jelas tentang aplikasi dalam perjanjian jual beli online (E-commerce) di toko online Shopee

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Bedanya Produk Yang Diterima Dalam Pembelian Di E-Commerce Shopee

Pada hasil wawancara penulis yang dilakukan terhadap pihak shopee selaku disini sebagai responden dalam penelitian ini yaitu setiap pihak mempunyai suatu hak serta kewajiban yaitu:

1. Pihak shopee wajib memiliki itikad baik terhadap konsumen dalam melakukan semua jenis kegiatan usahanya;
2. Pihak shopee dalam memberikan informasi harus dengan benar, jelas dan jujur mengenai bagaimana kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta terkait perbaikan, pemeliharaan dan penggunaan;
3. Pihak shopee wajib memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
4. Pihak shopee wajib menjamin kualitas mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan pada ketentuan standar kualitas barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Pihak Shopee dengan jelas memberi kesempatan kepada konsumen untuk melakukan uji barang, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Pihak Shopee memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. Pihak Shopee wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila pada barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Adapun kewajiban dari shopee selaku sebagai sarana penunjang bisnis untuk memberikan jaminan, keamanan dan kenyamanan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Melindungi dalam segala hal informasi yang diberikan para pengguna pada saat pendaftaran, serta mengakses, dan menggunakan seluruh layanan yang ada di dalam situs shopee;
2. Melakukan perlindungan dalam segala hak pribadi yang muncul atas informasi mengenai pada suatu produk yang ditampilkan oleh para pengguna layanan situs shopee, baik itu berupa dari foto, username, logo, dll;
3. Memberitahukan seputar data dan informasi yang dimiliki oleh para pengguna situs bila nanti diwajibkan dan/atau diminta oleh institusi yang berwenang berdasarkan ketentuan yang berlaku;
4. Memberikan kompensasi, serta ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat kekeliruan yang terjadi pada sistem situs Shopee yang menyebabkan kerugian terhadap pihak pembeli maupun penjual;
5. Tunduk pada peraturan perundang-undangan Republik Indonesia pada setiap sistem yang dijalankan pada platform Shopee”.

Shopee juga mempunyai haknya yakni PT Shopee Indonesia yang menyatakan bahwa Hak Shopee selaku sarana penunjang bisnis dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Shopee mempunyai suatu kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun yang diduga atau terindikasi melakukan penyalahgunaan, memanipulasi, dan/atau melanggar aturan penggunaan di situs shopee, mulai dari aktivitas melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, membatasi pada jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak dari setiap pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.
2. Shopee memiliki kewenangan dalam mengambil suatu keputusan atas permasalahan yang terjadi pada setiap transaksi;
3. Jika pengguna gagal untuk mematuhi setiap ketentuan dalam aturan penggunaan di situs shopee, maka pihak shopee berhak untuk melakukan tindakan yang dianggap perlu termasuk namun tidak terbatas pada melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, menutup akun dan/atau mengambil langkah hukum selanjutnya;
4. Shopee berhak untuk meminta data-data pribadi pengguna jika diperlukan;

5. Aturan dalam penggunaan situs shopee dapat berubah secara sewaktu-waktu dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa memberitahukan terlebih dahulu. Dengan mengakses situs shopee, pengguna dianggap menyetujui atas perubahan-perubahan dalam aturan penggunaan situs shopee;
6. Shopee berhak menggunakan data dan informasi bagi para pengguna situs demi meningkatkan kualitas mutu dan pelayanan di dalam situs shopee⁷

Untuk mendapatkan pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya, pelanggan berhak memberikan rekomendasi dan kritik. Para pelanggan Shopee dapat mengajukan keluhan atau bertanya melalui email di support@shopee.co.id atau dengan menghubungi *contact center* di 1500702 yang langsung di pegang oleh PT Shopee Indonesia, sebagai penyedia layanan.

Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan UUPK yang sesuai dengan kerugian-kerugian diatas mencakup beberapa hal, yaitu “adanya hak konsumen untuk mengoptimalkan pelayanan, dalam bentuk perlindungan hukum kepada konsumen shopee berdasarkan UUPK yang sesuai dengan kerugian-kerugian diatas mencakup beberapa hal”. Kemudian menurut UUPK Pasal 1 angka (2) bahwa konsumen adalah: “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Pelanggan mempunyai beberapa hak dan tanggung jawab sebagai pengguna produk dan/atau jasa. Untuk menjadi konsumen yang kritis dan mandiri, masyarakat harus sadar akan hak-haknya sebagai konsumen. hak konsumen yaitu untuk memaksimalkan pelayanan yang diterimanya adalah salah satunya.

Konsumen Shopee berhak atas meminta ganti rugi pada segala kerugian yang mungkin mereka timbulkan. Apabila pada barang atau jasa yang mereka terima tidak memenuhi ketentuan perjanjian, maka pihak shopee wajib untuk mengganti atau mengembalikan produk tersebut dan bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atas segala kerusakan yang timbul, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK. Mengenai masalah ganti rugi ini sebenarnya sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha, dalam Pasal 19 UUPK, dinyatakan bahwa “pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Ganti rugi tersebut dapat berupa: “Pengembalian uang atau penggantian

⁷ Danang, Customer Service (CS) PT Shopee Indonesia, Wawancara, 7 November 2024

barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.⁸

B. Bentuk Pertanggungjawaban Pihak Shopee Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai

Sebagai pelaku transaksi elektronik, Shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terdapat pada aturan dalam pasal 17 UU ITE yang menyebutkan bahwa: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”. Selanjutnya, ketentuan pada transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 UU ITE, yaitu: “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”.

Mengenai pengawasan itu sendiri terhadap suatu situs *E-Commerce* juga menjadi suatu perhatian yang khusus pad pemerintah yang tertuang melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang diatur dalam Bab VII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik diatur di dalam Pasal 65. Pasal tersebut mengatur tentang identitas dan legalitas pelaku usaha, persyaratan teknis pada barang dan kualifikasi jasa yang ditawarkan, harga dan cara pembayaran, sampai dengan cara penyerahan barang. Suatu situs *E-Commerce*, baru dapat dinyatakan secara sah dapat melakukan kegiatan jual-beli apabila telah memenuhi syarat-syarat dalam Pasal 65 UU Perdagangan tersebut. Terkait dengan perihal data dan informasi pelaku usaha *E-Commerce* yang diharuskan terdaftar dalam Pasal 65 UU Perdagangan, pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di dalam Pasal 15 ayat (1). Masalah yang timbul dalam hal terjadi sengketa pada transaksi *E-Commerce* yang bersifat Internasional adalah menentukan hukum/pengadilan yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, pengaturan mengenai transaksi *E-Commerce* yang bersifat Internasional terdapat dalam Pasal 18. Menurut Pasal 18 ayat (2) UU ITE “para pihak berwenang untuk menentukan hukum mana yang berlaku apabila terjadi sengketa di kemudian hari (*choice of law*).”

⁸ Ari Apriatman Molle, (et.al), “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk” ,Jurnal Hukum, Ambon: Fakultas Hukum Universitas Pattimura, 2023, hlm. 13-14.

Selain para pihak yang dapat menentukan hukum yang berlaku, para pihak juga dapat secara langsung menunjuk forum pengadilan, arbitrase, dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka (Pasal 18 ayat 4). Untuk menyelesaikan sengketa *E-Commerce* yang bersifat Internasional, sebaiknya menggunakan mekanisme ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Alasannya adalah bahwa dengan menggunakan ADR maka para pihak tidak perlu dipusingkan dengan perbedaan sistem hukum, budaya, dan bahasa.⁹ Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat 4 UUPK disebutkan bahwa: *“Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”*

Adapun kebijakan yang diberikan oleh Shopee kepada kosnumennya sebagai berikut:

1. Permohonan untuk pengembalian barang/dana atau Kebijakan pengembalian barang

Dengan tunduk pada suatu syarat dan ketentuan dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang ini serta pada Syarat Layanan, Pembeli dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli ("Barang") dan/atau pengembalian dana sebelum berakhirnya masa garansi shopee seperti yang tercantum dalam Syarat Layanan. Garansi Shopee adalah layanan yang disediakan oleh Shopee, atas permintaan Pengguna, untuk membantu Pengguna dalam menangani konflik tertentu yang mungkin timbul selama jalannya transaksi. Pengguna dapat saling berkomunikasi dengan baik secara pribadi untuk menyelesaikan perbedaan mereka atau menghubungi pihak berwenang setempat untuk membantu mereka mengatasi sengketa yang terjadi sebelum, selama atau setelah menggunakan Garansi Shopee.

2. Permohonan untuk Pengembalian Barang dan/atau Pengembalian Dana

Pembeli hanya boleh mengajukan permohonan pengembalian barang atau pengembalian dana dalam situasi berikut:

- a. Barang belum diterima oleh Pembeli;

⁹ Mansur dan Gultom, E. *Cyber Law : Aspek hukum teknologi informasi*, 2005, Refika Aditama, Bandung.

- b. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima;
- c. Penjual telah mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada Pembeli;
- d. Barang yang dikirimkan kepada Pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh Penjual dalam daftar Barang; atau
- e. Melalui kesepakatan pribadi dengan Penjual dan Penjual harus mengirimkan konfirmasi kepada shopee mengenai kesepakatan tersebut Permohonan Pembeli harus dikirimkan melalui Situs. Shopee akan meninjau setiap permohonan Pembeli kasus per kasus dan, atas kebijakannya sendiri, menentukan apakah permohonan Pembeli berhasil atau tidak.

Jika pada Pembeli telah memulai tindakan hukum terhadap Penjual, Pembeli dapat memberikan pemberitahuan formal dari pihak yang berwenang kepada Shopee untuk meminta Shopee terus menahan uang pembelian sampai penetapan resmi tersedia. Atas kebijakannya sendiri yang mutlak, Shopee akan menetapkan apakah perlu untuk terus menahan uang pembelian tersebut.

3. Tidak ada perubahan pikiran

Kecuali dinyatakan dalam suatu Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang ini, Pembeli tidak boleh mengajukan permohonan pengembalian Barang dan/atau dana melalui Garansi Shopee karena ia berubah pikiran.

4. Syarat mengembalikan barang

Untuk menikmati pengalaman yang tidak merepotkan saat mengembalikan Barang, Pembeli harus memastikan bahwa pada barang, termasuk setiap barang gratis/bawaan seperti aksesoris yang datang bersama dengan Barang, harus dikembalikan kepada Penjual dalam kondisi yang diterima oleh pembeli pada saat pengiriman. Shopee akan menyarankan Pembeli untuk mengambil foto Barang pada saat diterima.

5. Tanggung Jawab Biaya Pengiriman Barang Yang Dikembalikan

Tanggung Jawab Biaya Pengiriman Barang Yang Dikembalikan Dalam skenario dimana Penjual dan Pembeli mempersengketakan siapa pihak yang bertanggung jawab atas biaya pengiriman Barang yang dikembalikan, Shopee akan kebijakannya sendiri menentukan siapa pihak yang akan bertanggung jawab atas biaya pengiriman pengembalian Barang tersebut.

6. Pengembalian dana

Uang Pembeli hanya akan dikembalikan setelah *Market Place* Shopee menerima konfirmasi dari Penjual bahwa Penjual telah menerima Barang yang dikembalikan. Apabila *Market Place* Shopee tidak mendengar dari Penjual dalam jangka waktu yang ditentukan, *Market Place* Shopee memiliki kebebasan untuk mengembalikan jumlah yang sesuai kepada Pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada Penjual. Untuk informasi lebih lanjut tentang batas waktu tanggapan Penjual, Pengembalian dana akan dilakukan ke kartu kredit atau akun ShopeePay Pembeli, yang mana yang sesuai.

7. Komunikasi antara pembeli dan penjual

Dengan tidak mengenyampingkan ketentuan di dalam Bagian 4 di atas, *Market Place* Shopee mendorong untuk Pengguna dalam berkomunikasi satu sama lain jika timbul suatu masalah dalam suatu transaksi sebelum menyampaikan permohonan pengembalian uang atau Barang kepada *Market Place* Shopee. Karena pada *Market Place* Shopee hanyalah sebuah platform tempat Pengguna melakukan perdagangan, Pembeli harus terlebih dahulu menghubungi Penjual secara langsung melalui situs atau aplikasi Shopee untuk setiap masalah yang berkaitan dengan Barang yang dibeli sebelum menyampaikan suatu permohonan pengembalian uang atau Barang kepada *Market Place* Shopee.¹⁰

KESIMPULAN

Dengan demikian, pelanggan Shopee memiliki kemampuan untuk mengambil tindakan hukum jika mereka dirugikan oleh perusahaan. Salah satu cara mereka dapat melakukannya adalah dengan menghubungi pusat bantuan Shopee secara langsung melalui aplikasi Shopee. Shopee bertanggung jawab penuh atas kerugian pelanggan sesuai dengan Ketentuan Layanan, yang dapat diakses di situs web Shopee di <https://help.shopee.co.id/term-service/> atau melalui aplikasi Shopee. Jika pengembalian disetujui karena alasan yang disebutkan, pembeli akan menerima uangnya kembali dalam waktu tiga hari kerja. Pelanggan menggunakan Shopee Pay, Shopee Pay Later, dan Kartu Kredit untuk mengganti biaya.

Shopee memikul tanggung jawab terhadap pelanggannya, termasuk hak untuk mengambil tindakan yang tepat terhadap akun yang tampaknya menyalahgunakan, memanipulasi, atau melanggar pedoman penggunaan di situs web Shopee. Shopee juga

¹⁰ <https://shopee.co.id/docs/3613>

menanggung kewajiban untuk memberikan ganti rugi, penggantian, atau kompensasi atas kerugian yang disebabkan oleh penggunaan, penggunaan, atau pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Ini dimulai dengan mengontrol, mengakhiri layanan "Jual Barang", membatasi jumlah akun yang dapat dibuat, membatasi atau menghentikan setiap pengguna untuk menggunakan layanan, atau menutup akun tanpa memberi tahu pemilik akun sebelumnya. Shopee juga menutup akun toko luar negeri di platformnya sebagai sanksi atau peringatan atas pelanggaran perjanjian, terutama dengan mengirimkan barang yang tidak sesuai.

DAFTAR PUSTAKA

- HS Salim, Teknik Pembuatan Akta Perjanjian(TPA Dua) (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).
- Miru, Ahmadi. "Prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia." (2013).
- Mansur dan Gultom,E.Cyber Law : Aspek hukum teknologi informasi,2005, Refika Aditama, Bandung.
- Muhaimin, Metode Penelitian Hukum, Mataram: Mataram University, 2020.
- Syaibatul Hamdi, Suhaimi, and Mujibassalim, "Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana," Jurnal Hukum 1, No. 4 (2013) <http://jurnal.unsyiah.ac.id/MIH/article/view/4564.%20h.%2025>.
- Rahadi Wasi Bintoro, "Penerapan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Di Peradilan Umum, "Jurnal Dinamika Hukum 11, No 4 (2011):, <https://doi.org/10.208441/1.jdh.2011.11.2.185>.
- Ferdian, Muhammad. "Implementasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen atas Kehilangan atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara." Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara 10, no. 1 (2020).
- Ari Apriatman Molle, (et.al), "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk" ,Jurnal Hukum, Ambon: Fakultas Hukum Universitas Pattimura, 2023. <https://shopee.co.id/docs/3613>