

Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia
Volume 2, Nomor 6, September 2023, Halaman 136-147
Licensed by CC BY-SA 4.0
ISSN: [2986-7002](https://doi.org/10.5281/zenodo.8395156)
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8395156>

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Haknya Dirugikan Dalam Event Flash Sale Tiap Bulan Melalui Transaksi Online E-Commerce di Situs Belanja Shopee

Nur Ana Putri Wahyuni¹

¹Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
Email : nuranaputriw@gmail.com

Abstrak

Di masa modern saat ini teknologi mengalami *progres* yang sangat meningkat. Sehingga membawa perubahan setiap aktivitas orang, salah satunya dalam sektor bisnis karena telah menciptakan banyak peluang dalam bidang bisnis. Jual beli melalui Internet semakin memudahkan manusia, terutama melalui situs Belanja Shopee. Penelitian bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut tentang perlindungan hukum terhadap konsumen melalui transaksi online. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yang dikonseptualisasikan dan dikembangkan dengan mempertimbangkan hukum, aturan, dan peraturan yang terikat atas problem yang diteliti atas perspektif hukum. Kurang lebih model kejadiannya yaitu menggabungkan beragam norma perundang-undangan, filosofi, dan referensi acuan mengenai apa saja upaya Shopee yang bertanggung jawab sebagai pelaku usaha kepada Konsumen dirugikan dalam melakukan transaksi belanja online di Shopee dan upaya dilakukan untuk memastikan bahwa produsen bertanggung jawab atas penjualan flash di pasar Shopee agar tidak menimbulkan kerugian yang merugikan konsumen. Upaya memberikan perlindungan hukum di Indonesia terhadap konsumen yang dilanggar haknya selama bertransaksi online di website Shopee. Hasil penelitiannya yaitu Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian pada saat pembelian e-commerce Shopee sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Mengenai jumlah dan harga produk-produk tersebut dalam flash sale yang tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Konsumen Undang-Undang Perlindungan, Kewajiban Shopee untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan dalam transaksi perdagangan komersial dapat dianggap sebagai itikad buruk pelaku komersial dalam menjalankan aktivitasnya dan kegagalan untuk mematuhi seluruh peraturannya. Berdasarkan pembahasan sebelumnya mengenai perlindungan hukum bagi konsumen Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, di Indonesia sendiri memiliki akses terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee atas hak-haknya.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Shopee, E-commerce, flash sale

Article Info

Received date: 5 September 2023

Revised date: 15 Sept. 2023

Accepted date: 26 Sept. 2023

PENDAHULUAN

Di era modern saat ini kemajuan teknologi menghadapi kenaikan *progres* yang sangat *signifikan* sehingga membawa perubahan di kehidupan masyarakat salah satunya di bidang bisnis ekonomi karena telah menciptakan banyak peluang di sektor korporasi, salah satunya dengan munculnya situs belanja online yang merupakan interaksi antara produsen dan konsumen melalui internet atau media elektronik guna mempermudah aktivitas bisnis yang menjadi prioritas utama di era teknologi modern saat ini (Widyawati, 2022).

E-commerce pertukaran barang dan jasa antara pelanggan dan penjual melalui saluran elektronik. Shopee merupakan marketplace pasar yang beroperasi di sektor jual

beli secara online yang dapat diakses tanpa terbatasnya ruang dan waktu. Seperti halnya pasar Shopee banyak menjual berbagai macam produk seperti produk kecantikan, aneka pakaian anak remaja dewasa, perabot rumah tangga, peralatan bayi, alat elektronik, mainan anak-anak, aneka cemilan, *shopee food* dan lain sebagainya. Dengan begitu pihak Shopee telah menyediakan ruang yang memberikan kemudahan bagi pembelinya sehingga banyak dari mereka lebih tertarik berbelanja di Shopee dari pada berbelanja di pasar konvensional karena perbandingan harga yang lebih murah dan pas dikantong selain itu mereka juga tidak perlu susah payah pergi keluar untuk belanja, mereka bisa beli barang yang mereka suka dari rumah dan barang akan dikirim ke rumah. Shopee mempunyai daya tarik tersendiri untuk memikat hati konsumen supaya mereka lebih memilih belanja online yaitu dengan adanya layanan yang menguntungkan bagi pembeli selain itu juga sebagai strategi marketing yang dilakukan oleh Shopee, seperti *flash sale* setiap bulan tanggal yang sama, harga gratis ongkir untuk biaya pengiriman barang yang dipesan, harga turun saat live, pembayaran COD (*Cash On Delivery*), jaminan *cashback*, jaminan keselamatan produk.

Pada dasarnya *e-commerce* produsen dan konsumen yang berpartisipasi dalam kontrak komersial menggunakan layanan Internet. Proses ini mencakup pembelian, pembayaran, dan pengiriman. Dengan semakin pesatnya perkembangan internet khususnya di situs belanja online sangat menarik para pengusaha dan perusahaan untuk mempromosikan produknya secara online. Melalui shopee, produsen dapat mempromosikan dan menjual produk atau jasanya serta memudahkan konsumen dalam mencari produk atau jasa yang mereka butuhkan. Segala informasi tentang penawaran, detail produk, harga, metode pengiriman dan pembayaran dapat diakses melalui toko online. *E-commerce* kini semakin populer di Indonesia melalui *marketplace* pasar online dimana penjual dan pembeli bertemu dalam satu situs tanpa bertemu langsung tatap muka (Cita Yustisia Serfiani DKK, 2013).

Berkat perkembangan teknologi informasi dan hadirnya internet, masyarakat semakin kritis dan selektif dalam memilih produk. Perkembangan ini juga memberikan dampak positif bagi produsen karena semakin memudahkan pemasaran produk serta menghemat biaya dan waktu. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa *e-commerce* memiliki kerentanan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kegiatan bisnis perdagangan yang dilakukan secara daring tanpa adanya relasi personal antara konsumen serta pengusaha, tidak menutup kemungkinan terjadinya penipuan atau kesalahan merupakan masalah serius yang memerlukan pengolahan lebih ekstensif. *e-commerce* memiliki kerentanan yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Kegiatan perdagangan dapat akses melalui online tanpa adanya kontak personal antara konsumen dan pengusaha tidak menutup kemungkinan terjadinya penipuan atau kesalahan merupakan masalah serius sehingga memerlukan pengolahan lebih ekstensif.

Transaksi online bukan hanya membawa dampak positif tetapi juga mengandung banyak risiko dibandingkan dengan transaksi biasa. Hal ini muncul dalam transaksi konvensional ketika seseorang dirugikan mereka bisa melakukannya secara langsung memprotes atau mengeluh. Namun bila bertransaksi melalui online artinya apabila salah satu pihak diketahui terlibat dalam aksi yang mudharat atau dicurigai melakukan aksi curang, maka pihak tersebut akan melakukan hal tersebut. mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim karena mengingat jarak yang membuat pertemuan tidak mungkin dilakukan, prosedur aduan yang rumit, dll. (Maylani dkk., 2022). *E-commerce* mempunyai konsekuensi negatif yang dapat merugikan konsumen Misalnya: kasus penipuan, peretasan akun, pembayaran ilegal biasanya paling banyak terjadi yaitu komoditas pemesanan yang bertolak belakang dengan informasi detail barang yang dipasarkan. Untuk mencegah kerugian bagi pihak manapun, Indonesia sendiri mempunyai perlindungan hukum dalam melindungi transaksi online *E-commerce* di semua situs belanja online dengan adanya

perlindungan hukum untuk melindungi transaksi belanja online di semua situs belanja online. Dengan adanya perlindungan hukum tersebut, pemerintah berharap seluruh masyarakat Indonesia dapat menggunakan situs *e-commerce* dengan lebih hati-hati dan bijaksana. Sebagaimana dinyatakan dalam ringkasan di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji masalah-masalah yang berkaitan dengan upaya perlindungan hukum Indonesia bagi pelanggan yang hak-haknya dilanggar selama transaksi online di Shopee. Penulis sangat penasaran dengan tindakan bertanggung jawab yang diambil sebagai agen komersial bagi pelanggan Shopee yang mengalami kerugian selama transaksi pembelian online. Untuk melindungi pelanggan, penulis ingin tahu lebih banyak tentang langkah-langkah yang diambil untuk memastikan produsen bertanggung jawab atas penjualan kilat di pasar Shopee.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang dikonsep dan dikembangkan dengan menelaah kaidah, norma, dan peraturan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti (Hosnah dkk., 2021) melalui pendekatan hukum dan beberapa contoh kasus yang disebutkan menggabungkan berbagai hal yang ada, teoritis dan peraturan. undang undang Undang. Dokumen yang berkaitan dengan masalah yang ingin diteliti.

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Haknya Dirugikan Dalam Transaksi Online Sesuai Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo, adalah upaya untuk menjamin bahwa seluruh rakyat Indonesia akan menerima perlindungan hak asasi manusia sebagaimana diatur oleh hukum Indonesia (Rahardjo, 2000). Menurut (Az Nasution, 1995), konsumen didefinisikan sebagai seorang individu yang memanfaatkan produk pelayanan untuk kepentingan pribadi atau keluarga daripada untuk membuat atau memperdagangkan komoditas dan jasa tambahan. Perlindungan konsumen, menurut AZ Nasution, Untuk melindungi kepentingan konsumen undang-undang tersebut merupakan bagian dari undang-undang yang memuat prinsip dan norma mengikat yang menjadi pedoman interaksi antara konsumen dan pelaku usaha. jaminan kepastian hukum dalam melindungi konsumen dianggap sebagai perlindungan konsumen, sesuai ketentuan Pasal 1 Angka 1 Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Romdoni et al., 2022).

Upaya Pemerintah untuk memperkuat perlindungan konsumen berujung pada disahkannya UU (8) Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban konsumen diatur oleh undang-undang ini. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur aturan yang berkaitan dengan hak dan kewajiban entitas ekonomi selain hak-hak konsumen. Hak-hak konsumen dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disahkan sebagai upaya pemerintah dalam menjamin perlindungan konsumen. Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam undang-undang ini. UU Perlindungan Konsumen juga mengatur aturan mengenai hak dan kewajiban badan usaha selain hak konsumen. Hak-hak konsumen dituangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. hak atas kenyamanan, keselamatan, dan keamanan dalam memanfaatkan barang dan jasa;
- b. Kebebasan hak memilih dan memperoleh barang dan jasa sesuai dengan syarat dan jaminan yang disepakati, nilai tukar, dan faktor lainnya;

- c. Hak atas informasi yang akurat, jujur, dan transparan mengenai syarat dan jaminan produk dan layanan;
- d. Hak Kebebasan menyuarakan kritik terhadap produk dan layanan yang diakses;
- e. Kemampuan untuk mengadvokasi, membela, dan menyelesaikan masalah perlindungan konsumen dengan baik;
- f. Hak atas konseling dan pendidikan bagi konsumen;
- g. Hak atas perlakuan atau pelayanan yang jujur, adil, dan tanpa diskriminasi;
- h. Hak atas ganti rugi apabila barang dan jasa yang diterima tidak memenuhi syarat-syarat perjanjian atau tidak sesuai standar.

Hak atas Pasal 17 UU Perlindungan Konsumen juga melarang organisasi komersial memasang iklan yang menyesatkan pelanggan dengan menghilangkan rincian penting. Pelaku ekonomi mempunyai tanggung jawab untuk menginformasikan kepada konsumen mengenai kebenaran produk dan jasa yang mereka jual. Selain itu, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga merupakan peraturan perundang-undangan yang relevan. Sesuai dengan ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 Tahun 2008 Tentang ITE, Penjual yang merupakan pelaku internal pelaku usaha yang menyediakan produknya secara online diharapkan dapat memberikan informasi yang benar dan lengkap mengenai produk. Karena semua bahan diproduksi oleh produsen untuk menarik minat konsumen, maka bahan tersebut harus akurat dan tidak dimaksudkan untuk menyesatkan pelanggan. Dalam banyak kasus, pelanggan merasa dirugikan karena barang yang mereka beli tidak sesuai dengan preferensi mereka. Perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen meliputi:

- a. Sistem perlindungan perangkat lunak aplikasi Shopee lemah sehingga banyak akun konsumen yang diretas dan menyimpan informasi pribadi atau informasi bank pemegang rekening, ingin menggunakan uang pemegang rekening untuk menarik uang dan membeli produk.
- b. Pengaduan konsumen cukup sulit dilakukan. Beberapa konsumen telah mengajukan keluhan terhadap pembeli mengenai masalah pengembalian atau barang dagangan, peretasan akun orang lain, dan penipuan bisnis terkait. Namun nampaknya produsen kurang memperhatikan dan menanggapi keluhan konsumen.
- c. Barang pesanan konsumen yang cacat bawaannya sehingga menyebabkan menyimpang dari apa yang sebenarnya dipesan. Penjual yang menawarkan berbagai produk dengan foto yang terlihat di website Shopee kerap melakukan penipuan ini. Akibatnya pelanggan merasa kesal. Banyak bisnis juga mengirimkan barang yang rusak kepada pelanggan.

Berikut ini contoh perlindungan peraturan perundang-undangan terhadap konsumen terhadap kerugian tersebut di atas:

- a) Hak Konsumen dalam Optimalisasi Pelayanan
Konsumen mempunyai hak dan kewajiban sehubungan dengan barang atau jasa yang mereka gunakan sebagai pengguna, dan pengetahuan tentang hak-hak tersebut memotivasi mereka untuk berhati-hati. Berikan perhatian lebih pada pekerjaan Anda. Hak atas layanan berkualitas adalah faktor yang paling krusial. Pelanggan dapat menyampaikan evaluasi dan ide menggunakan layanan unik Shopee. Melalui metode komunikasi yang tersedia, pelanggan dapat menyampaikan keluhan apa pun, dan mereka harus memberikan dokumentasi pendukung seperti video *unboxing*, nomor resi, dll. Layanan aplikasi Shopee akan digunakan untuk melakukan *investigasi* atas keluhan tersebut.
- b) Hak konsumen untuk mengajukan keluhan jika ada permasalahan

Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, antara lain hak atas perlindungan hukum dan kemampuan menyelesaikan permasalahan atau perselisihan. Menurut Pasal 29(1) UU tersebut, Negara bertanggung jawab atas hal ini, yaitu Negara harus campur tangan dalam menanganinya, dan konsumen serta pedagang berhak atas perlindungan penuh. Padahal dalam Pasal 4 Undang-undang telah ditegaskan bahwa pelanggan mempunyai hak untuk menjamin barang dan jasa sesuai dengan perjanjian yang dibuatnya. Tujuan dari opsi ini adalah untuk mencegah masalah produk yang tidak patuh pada perantara pelanggan dan operator Perusahaan.

c) Penanganan konflik Konsumen

Sengketa konsumen, dalam kata-kata AZ Nasution, adalah perselisihan pendapat antara pelanggan dan badan usaha mengenai produk konsumen, komoditas konsumen tertentu, atau jasa konsumen (A.Z Nasution, 1995). Konflik konsumen, sebaliknya, dikaitkan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, menurut Sidharta (Sidharta, 2004). Sengketa konsumen harus melibatkan konsumen. Jika salah satu pihak bukan konsumen, sengketa tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai perselisihan konsumen. Ada dua pendekatan untuk menyelesaikan perselisihan atau permasalahan antara pelanggan dan pemilik bisnis, antara lain:

- a. Menggunakan cara damai untuk menyelesaikan konflik
- b. Menggunakan pengadilan atau saluran lain yang sesuai untuk menyelesaikan sengketa.

Jika timbul masalah atau konflik antara pelanggan dan pemilik bisnis akibat transaksi di Shopee, pelanggan berhak untuk dilindungi. Shopee menawarkan solusi pihak ketiga, khususnya penilaian. Toko akan membantu pelanggan atau pemilik bisnis dalam menyelesaikan perselisihan dan masalah dengan hukum atau organisasi lain jika kesepakatan tidak dapat dicapai selama presentasi ini. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (www.shopee.co.id) merupakan otoritas yang berwenang.

Kewajiban Shopee Untuk Memastikan Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli diberikan Perlindungan Hukum

Pengguna dapat mengakses 36 kebijakan umum PT Shopee International Indonesia dari menu Seller Center. Peraturan ini memuat:

- a. Imbauan layanan.
Pengguna harus memahami dan menyetujui semua persyaratan terkait dengan persyaratan layanan sebelum mereka dapat mengakses situs web. Pengguna harus menyetujui semua pemrosesan data pribadi sesuai dengan aturan program shopee.
- b. *Platform* privasi pembeli.
Dengan memanfaatkan layanan Shopee, pengguna dengan sukarela memahami dan menyetujui praktik serta syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Kebijakan Privasi Konsumen, termasuk yang berkaitan dengan pengumpulan data pribadi, kategori data pribadi yang digunakan oleh Shopee, teknik pengumpulan data, penggunaan informasi pengguna, perlindungan informasi pengguna, penafian privasi, dan situs web pihak ketiga yang mencari akses dan koreksi informasi pelanggan atau yang menarik persetujuan terhadap pengumpulan data pribadi.
- c. Kebijakan terhadap barang *illegal*.
Shopee memberikan batasan dalam memanfaatkan *platform* Shopee untuk berjualan
- d. Kebijakan *refunds* dana.
Kebijakan layanan *refunds* disebut juga garansi shopee yang melambangkan program yang ditawarkan oleh Toko orderan pelanggan untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama bertransaksi. Jika pelanggan

tidak puas, garansi Shopee mencakup pengembalian atau pengembalian dana. *Refunds* barang berlaku hingga masa garansi *expired*.

- e. Pembatasan Shopee.
Shopee Mall terletak di platform shopee. Untuk menjual barang Mall, pengguna dapat membeli barang dari pengecer *terverifikasi* mana pun. Ada syarat dan ketentuan untuk layanan ini. Pengguna harus berhati-hati saat bertransaksi di *merchant* Shopee Mall.
- f. Pedoman Periklanan Shopee.
Shopee menetapkan aturan untuk iklan yang muncul di situs. Ganti Rugi, tanggungjawab klien, komitmen Pembeli, data privasi, *expired*, Pernyataan dan Jaminan, Ganti Rugi, dan Batasan Tanggung Jawab Para Pihak semuanya yang berkaitan dengan penempatan iklan dan pembayaran.
- g. Ketentuan penjualan kilat.
Flash Sale shopee adalah fasilitas ekstra yang memungkinkan pembeli shopee terdaftar untuk memanfaatkan hak dan keuntungan yang tersedia saat ini saat membeli produk *flash sale*.
- h. Syarat dan ketentuan serba 10K.
Salah satu cirinya adalah pelanggan akan membeli dan menjual barang bernilai tinggi seperti handphone, mobil, *gadget*, dll se harga 10.000.
- i. Syarat pengiriman gratis.
Salah satu program yang ditawarkan Shopee kepada merchant di pasar yang memiliki penjual adalah program gratis ongkos kirim. Biaya transportasi pembeli berdua akan ditanggung masing-masing jika pembeli menerima undangan tersebut. Tersedia Program Gratis Ongkos Kirim Xtra dan Program Gratis Ongkos Kirim XL.
- j. Jasa *ekspor* shopee.
PT Shopee International Indonesia beserta anak perusahaan dan afiliasinya menawarkan program ini sebagai layanan tambahan. Perusahaan Shopee dengan penjual yang terdaftar di Republik Indonesia mampu mendaftarkan produk di saluran web dan aplikasi, aset internet seluler Shopee maupun afiliasinya dengan kolektif dalam Situs Luar Negeri shopee, dengan tunduk pada ketentuan Perjanjian Situs antara perusahaan dengan PT Shopee International Indonesia. Shopee dikembangkan untuk mencakup seluruh layanan yang ditawarkan oleh Shopee *Merchant* Indonesia, yang merupakan peserta *unlimited* dalam inisiatif pada: mengumpulkan, menyusun, serta mengelola pembayaran bisnis.
- k. Kebijakan Pengembalian Dana Tambahan.
Dengan syarat dan ketentuan program Ekstra Kembali, program Ekstra *Cashback* Shopee memungkinkan penjual tamu untuk berpartisipasi dan mendapatkan keuntungan *cashback* yang dipakai oleh klien toko.
- l. Peraturan Layanan Dana *Ekspres*.
Layanan dan fitur Dana Cepat yang terletak di atas *Platform* Shopee memungkinkan penjual yang telah mendaftar di sana untuk meminjam uang hingga sejumlah tertentu agar dapat menjual produk atau jasanya lebih cepat dan menghasilkan uang yang bisa dipakai guna aset perusahaan atau penggunaan lain untuk persediaan donatur bantuan LDN.
- m. Program Afiliasi Untuk Produsen.
Skema penawaran manfaat unik untuk pedagang, program afiliasi pedagang membayar komisi hingga 10%. Rp 10.000 untuk Link toko penjual dan No link produk digunakan untuk semua transaksi.
- n. Kebijakan Mitra *Shopee food* .
Shopee food adalah sebuah program layanan pesan-antar makanan. Syarat dan ketentuan yang tercantum dalam Ketentuan Layanan Mitra Pengemudi adalah syarat

dan ketentuan yang berlaku bagi Anda. terlepas dari tingkat keterlibatan mereka, makanan atau minuman (“Produk”) dari Penjual, pedagang terdaftar atau tidak terdaftar di Shopee (“Penjual”).

- o. Pedoman jasa *Shopee food*.
Yang dimaksud dengan “Ketentuan Penggunaan” adalah syarat dan ketentuan ini serta kebijakan lain yang berlaku. berisi syarat dan ketentuan yang berlaku bagi penjual, termasuk yang berlaku bagi pelanggan penjual Penjual yang menawarkan barang makanan atau minuman yang ditampilkan di *Platform* untuk pembeli, dan hal ini mengikat pembeli dengan toko.
- p. Ketentuan penggunaan jasa KOL.
Layanan KOL mencorakkan tata olah layanan yang dapat menerima pembayaran atas pelaksanaan layanan promosi atas barang yang dijual di situs.
- q. Ketentuan jasa untuk Solusi Pemasaran Shopee.
Pengguna menggunakan semua layanan sesuai dengan ketentuan layanan Portal Solusi Pemasaran Shopee (Ketentuan Layanan MSP).
- r. Persyaratan jasa Program *Ekspor* Shopee untuk Penjualan ke Luar Negeri.
Penjual di Indonesia yang bersedia mendirikan usaha di luar negeri juga harus memenuhi syarat ini.
- s. Ketentuan Penggunaan diatur oleh Shopee.
Salah satu layanannya adalah Layanan Terkelola Shopee. Selain itu, sebagaimana dinyatakan dalam Ketentuan Layanan Terkelola Shopee ini, penjual di Shopee dapat menggunakan beberapa layanan pengiriman.
- t. Ketentuan jasa Periklanan di Luar *Platform* Shopee.
Shopee menyediakan jasa periklanan di luar garis haluan sehingga *vendor* mampu menggunakan Pusat Penjual Shopee dan situs web lain untuk mempromosikan barangnya di *platform* pihak ketiga. (Layanan Periklanan di Luar *Platform*) secara berkelanjutan. Sejalan dengan Ketentuan Penggunaan ini, makalah yang merinci Layanan sebagaimana dipublikasikan di situs web ini, Pusat Penjual, dan dalam peraturan masing-masing saluran shopee menyediakan iklan di Luar *Platform* layanan sebagai *contact person* yang *vendornya* disetujui untuk mengikuti Aturan Periklanan di Luar *Platform* dengan membeli layanan periklanan di luar *platform*.

Penggunaan berikut, yang mencakup larangan dan batasan produk, serta peraturan yang mengatur pengembalian barang, sering kali diabaikan oleh pengguna. Meskipun Shopee menyatakan kedua opsi tersebut secara *eksplisit* melalui *Seller Centre*, masalah ini sering kali dialami oleh pengguna. Daftar Selain itu, jika kebijakPengguna dapat melaporkan melalui tombol “Laporkan produk ini” ataupun “Laporkan pengguna ini” dari menu *drop-down* pada halaman produk atau pengguna, atau dengan melihat daftar produk penjualannya dibatasi melalui aplikasi shopee. Jika ada pelanggaran, Shopee akan mengambil tindakan. Kirimkan pemberitahuan kepada penjual melalui pemberitahuan push, pesan sistem, dan email yang memberitahukan penjual bahwa postingan mereka akan sirna dari Shopee.

Pembeli setelah itu mendapatkan notifikasi dari pihak shopee. Jika ada yang rusak maka shopee akan menindak lanjuti dan memberikan sanksi berupa:

- a) Pencabutan akun
- b) Represi Akun
- c) Perbuatan Aturan Hukum

Selain aturan di atas, shopee juga mempunyai prosedur *retrun* karena permasalahan produk saat bertransaksi adalah hal yang biasa terjadi. Praktik ini mencakup: Sebelum masa garansi toko tuntas, sebagaimana ditentukan dalam perjanjian, Pembeli dapat menuntut pengembalian produk yang dipesan maupun menerima *retrun* biaya dari Shopee.

Adapun asuransi yang ditawarkan Shopee guna membantu konsumen saat menyelesaikan masalah seperti ini selama bertransaksi adalah Garansi Toko.

Permintaan pengembalian dan pengembalian dana akan dievaluasi dalam keadaan berikut:

- a. Produk belum terkirim ke pelanggan;
- b. Produk yang diperoleh mengalami cacat kerusakan;
- c. Barang tidak memenuhi kriteria sesuai informasi fitur yang disepakati secara tidak akurat mengenai barang;
- d. Barang yang dikirim ke klien tidak sesuai informasi detail produk serta keterangan diskripsi toko
- e. Shopee harus menerima salinan kontrak antara pembeli dan vendor.

Peninjauan dan konfirmasi permintaan Penjual selanjutnya akan menerima pemberitahuan tertulis. Toko akan memeriksa tanggapan penjual jika Permintaan pembeli memerlukan konfirmasi lebih lanjut atau *verifikasi* tambahan. Selain itu, pihak shopee akan memastikan sumber pertanyaan; pembeli kemudian akan menantang tanggapan penjual sebelum mengambil keputusan. Dalam beberapa kasus, penjual menentang keputusan tersebut. Dengan ketentuan peraturan internal yang diberikan oleh Toko secara tertulis, penjual dapat mengirimkan permintaan pembeli dari Shopee dengan cara yang dijelaskan di bawah ini. Pembeli kemudian diminta untuk merespons dalam jangka waktu yang diberikan. Toko akan mematuhi jika menentukan bahwa penjual tidak tersedia dan menolak permintaan pembeli dalam jangka waktu yang ditentukan dan tidak mendapatkan konfirmasi dari penjual dalam waktu tersebut. Tanpa memberitahukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penjual, pilihan dilakukan atas permintaan pembeli. Hanya ketika penjual telah menerima kiriman pengembalian pelanggan dan toko telah memperoleh barang Konfirmasi dari penjual, barulah uang dikembalikan kepada pembeli. Toko akan mengembalikan sejumlah uang yang diberikan kepada pelanggan tanpa konfirmasi dengan penjual jika tidak mendapat kabar dari penjual dalam waktu yang ditentukan.

Upaya Bertanggung Jawab Pertanggungjawaban Produsen atas Promosi *Flash Sale marketplace* Shopee Agar Tidak Merugikan Konsumen.

Kompensasi atas pelanggaran hukum merupakan salah satu bentuk kompensasi yang diatribusikan kepada orang yang melakukan kesalahan tersebut dirugikan dan tidak timbul karena adanya suatu perjanjian (Suharnoko, 2004). Pelaku usaha tidak dapat memutuskan aturan secara sepihak sehingga dapat merugikan konsumen dalam menangani usaha konsumen untuk memperoleh haknya kembali akibat kerugian transaksi, berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Setiap pernyataan perlu didukung dengan bukti, khususnya dengan meminta pertanggung jawaban seseorang. Kesalahan dan risiko menjadi landasan tanggung jawab menurut hukum perdata. Dengan tujuan melindungi konsumen, maka produsen harus bertanggung jawab penuh dalam mengiklankan *Flash sale* di *marketplace* dengan cara:

1. Meningkatkan Kesadaran Konsumen
 - a. Untuk mengikuti acara *Flash sale* bulanan diselenggarakan pihak praktisi bisnis, klien wajib memperhatikan lebih dekat dan membaca deskripsi.
 - b. Karena acara ini terutama bertujuan untuk mendongkrak pembelian di *seller* shopee itu sendiri, maka peserta harus berperilaku *sportif*.
 - c. Untuk memastikan tidak ada yang dirugikan, konsumen harus terlebih dahulu menanyakan ketersediaan produk tersebut kepada pelaku ekonomi.
2. Menjadikan badan usaha lebih akuntabel
Badan usaha wajib mentaati ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam melakukan bisnis antara lain mencakup

ketergantungan terhadap jalannya usaha. Faktanya, garis pertemuan keadilan dan kebenaran seringkali dilintasi oleh niat baik. Istilah “itikad baik” mempunyai pengertian yang benar, dan “kesusilaan” juga mengandung itikad baik, praktik peradilan, itikad baik, dan kepatutan melambangkan prinsip yang saling melengkapi (Agus Yudha Hernoko, 2010). Disahkannya *reglement* Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan. Kewajiban badan usaha dalam sistem elektronik diatur di dalamnya. Sesuai sifat fungsional dan peranannya dalam transaksi, para pihak dalam PMSE wajib mempunyai, menyertakan, atau mencakup identitasnya dalam subjek aturan yang spesifik berkaitan dengan syarat dan garansi produk dan layanan yang dipertukarkan, tertera skema elektronik yang digunakan (Unises Marvita Totimage dkk., 2022).

KESIMPULAN

Dari pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan mengenai perlindungan hukum bagi pelanggan yang haknya dirugikan pada saat melakukan pembelian pada *website* belanja shopee: Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen di Indonesia sendiri mempunyai akses terhadap perlindungan hukum terhadap pihak Shopee. pelanggaran terhadap hak-hak mereka. Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam undang-undang ini. UU Perlindungan Konsumen tidak hanya melindungi hak-hak konsumen tetapi juga mengatur hak dan kewajiban badan usaha. Berdasarkan Pasal 17 UU Perlindungan Konsumen, badan komersial tidak diperbolehkan membuat iklan yang secara sengaja menyesatkan konsumen dengan menyembunyikan informasi. Selain itu, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Sesuai Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE, penjual yang menawarkan barangnya untuk dijual melalui saluran elektronik wajib melakukannya dengan data produk yang sesuai. Pengguna dapat mengakses 36 kebijakan umum PT Shopee International Indonesia dari menu *Seller Center*.

Selanjutnya, Shopee sudah menguraikan prosedur yang menyatakan bahwa jika barang maupun layanan yang diperoleh kurang cocok dengan ketentuan kontrak ataupun tidak sesuai yang diharapkan, Toko akan menawarkan produk pengganti maupun mengizinkan pelanggan mengembalikan barang tersebut dan bertanggung jawab untuk melunasi kompensasi sesuai pedoman Pasal 19 UU Perlindungan klien. Jika pembeli atau penjual mengalami kesulitan dalam menjual Beli, Garansi Toko, berbagai kebijakan yang ditawarkan Toko sebagai perlindungan, dapat membantu mereka. Kebijakan ini tersedia untuk pengguna melalui menu *Seller Center*. sehingga transaksi yang dilakukan melalui *seller center* tidak menimbulkan kekhawatiran bagi penjual atau pembeli. keputusan pelaku usaha mengenai ketersediaan dan harga produk tertentu. Penawaran harga tidak tepat, dan kampanye *flash sale* melanggar persyaratan Pasal 10 huruf a. Apabila promosi dan penjualan dilakukan melalui penjualan, Pasal 11 Huruf D dan F masing-masing mengatur ketersediaan barang dalam jumlah yang cukup dan menaikkan harga barang sebelum dijual. Praktik-praktik tersebut dianggap sebagai bukti adanya pelaku ekonomi yang beritikad buruk. suatu usaha yang melanggar tanggung jawab badan usaha komersial. Selain itu, sistem kasusnya juga belum membaik. Konsumen menjadi waspada terhadap produk yang tidak berubah, sehingga merugikan perekonomian secara keseluruhan. Sistem ini harus dipahami dengan lebih baik secara keseluruhan, dan masyarakat harus diajari aturan-aturan masyarakat dan dampak jika mengabaikannya.

Referensi

- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.54.
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 37
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hal.221
- Aldi Rozzaq Bimantara, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Barang di Online Shop*, PLEDOI (Jurnal Hukum dan Keadilan) Vol.2 No.1, 2023
- Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media
- Dikdik M Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung: PT Refika Aditama
- Maylani, U., Gulo, D. V., & Azidan, F. L. (2022). *Penegakan Hukum Mengenai Hak Asasi Manusia Di Indonesia*. 1(1), 12–18. <https://doi.org/10.56721/pledoid.v1i1.27>
- Nasution Az., “*Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*”, Jurnal Keadilan Volume I No.3 September 2001
- Romdoni, M., WN, S. F., & Nurdiansyah, R. (2022). *Impact Of Political Policy On The Implementation Of Law Enforcement*. *Mediation: Journal of Law*, 1(2), 67–74.
- Widyawati, W. (2022). *Penegakan Hukum Dalam Negara Indonesia Yang Demokratis*. 1(1), 19–31.
- Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 142.
- Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, Ruhayat Taufik, *Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik*, Jurnal Pemandhu, Vol. 3, No. 2, 2022, hlm. 7