

Jurnal Media Hukum

Vol. 13 Nomor 1, Maret 2025

Doi : 10.59414/jmh.v13i1.848

Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee

Trisno R Hadis

Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Tompotika Luwuk, Indonesia

[*trisnorhadis@gmail.com](mailto:trisnorhadis@gmail.com)

Article

Kata Kunci :

Perlindungan
Konsumen,
Transaksi Jual
Beli, Market
Place Shopee.

Keywords:

Consumer
Protection,
Buying and
Selling
Transactions,
Marketplace.
Shopee.

Abstrak

Pengaturan hukum perdata tetnag upaya penyelesaian transaksi jual beli terhadap barang yang tidak sesuai deskripsi pada marketplace shopee, dan mengkaji tanggung jawab shopee sebagai pelaku usaha dalam penyelesaian transaksi jual beli barang yang tidak sesuai deskripsi pada marketplace shopee. Penelitian ini merupakan penelitian doktrinal atau yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptuan. Bahan hukum primer bersumber dari dokumen peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan dan bahan hukum sekunder bersumber dari buku dan artikel jurnal ilmiah. Kedua jenis hukum tersebut dikumpulkan melalui penelurusan dokumen dan bahan hukum yang diperoleh selanjutnya diidentifikasi, diseleksi, dan dikelompokkan untuk dianalisis dengan logika deduktif. Berdasarkan analisis terhadap hasil penelitian dapat dapat diketahui bahwa konsumen dalam transaksi jual beli terhadap barang yang tidak sesuai deskripsi pada marketplace shopee telah memiliki landasan hukum yang kuat yang diatur secara spesifik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dengan mekanisme penyelesaian Litigasi dan Non Ligitasi. Namun pada dasarnya, Shopee memili kewajiban untuk memastikan terselenggaranya transaksi yang adil dan aman bagi konsumen sesuai dengan Undang- Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Abstrack

Civil law regulations regarding efforts to resolve sales transactions for goods that do not match the description on the Shopee marketplace, and examine Shopee's responsibility as a business actor in resolving sales transactions for goods that do not match the description on the Shopee marketplace. This research is a doctrinal or normative legal research using a statutory and conceptual approach. Primary legal materials come from statutory regulatory documents and court decisions and secondary legal materials come from books and scientific journal

articles. Both types of laws are collected through document tracing and legal materials obtained are then identified, selected, and grouped for analysis using deductive logic. Based on the analysis of the research results, it can be seen that consumers in sales transactions for goods that do not match the description on the Shopee marketplace have a strong legal basis that is specifically regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection with Litigation and Non-Litigation settlement mechanisms. However, basically, Shopee has an obligation to ensure that fair and safe transactions are carried out for consumers in accordance with the Electronic Information and Transactions Law and the Consumer Protection Law.

PENDAHULUAN

Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *e-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model - model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, bahkan teknologi informasi ini sudah membuat perubahan terhadap cara-cara bertransaksi dalam melakukan jual beli secara online, yang mengakibatkan dampak negatif maupun positif terhadap masyarakat yang menggunakan transaksi melalui online ini.¹

Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.²

¹ Husnul Khatimah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee," *Lex Lata* 4, no. 3 (2023).

² Lasmi Dewi Santika et al., "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Overclaim Pada Produk Skincare Dalam Transaksi Online.," *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik (JIHHP)* 5, no. 2 (2024).

Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.³ Perlindungan hukum yang seharusnya bagi konsumen dalam menghadapi kenyataan peristiwa yang sedang kekinian dan terbaru di jaman saat ini yakni transaksi jual-beli secara *E-Commerce* berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).⁴

Marketplace adalah sebuah wadah pemasaran produk secara elektronik yang mempertemukan banyak penjual dan pembeli untuk saling bertransaksi. Dalam *e-commerce*, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Kelemahan lain yang sering terlihat dalam *e-commerce* adalah jika barang yang ditawarkan berkualitas buruk atau layanan pabrikan tidak memuaskan, jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, pengiriman barang atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang, yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelumnya.⁵

Sebagaimana diatur dalam Pasal 8 Pasal 7 g Undang-Undang Perlindungan Konsumen tahun 1999, konsumen sebagai pembeli dapat menuntut ganti rugi dari pengusaha jika barang/jasa yang diinginkan tidak sesuai dengan kontrak jual beli, bahwa: “Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Nasution menjelaskan bahwa: “Hukum Konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.”⁶

METODE

Tulisan ini menggunakan metode penelitian ialah normatif yakni penelitian yang terfokuskan untuk memberikan penjelasan sistematis yang mengatur suatu kategori tertentu. Pendekatan masalah yang dipakai sebagai bahan kajian yakni

³ Deni Apriadi and Arie Yandi Saputra, “E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian,” *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)* 1, no. 2 (2017): 131–36.

⁴ Valentin I F Samuri, Agus S Soegoto, and Djemly Woran, “Studi Deskriptif Motivasi Belanja Hedonis Pada Konsumen Toko Online Shopee,” *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6, no. 4 (2018).

⁵ Hukum Perjanjian Subekti, “Cetakan Ke-20, PT,” *Intermasa, Jakarta*, 2004.

⁶ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002).

pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pengumpulan bahan hukum melalui bahan hukum primer kemudian dikaitkan dengan bahan hukum sekunder. Pengelolahan dan Analisa bahan hukum diuraikan secara kualitatif

PEMBAHASAN

Upaya Hukum Penyelesaian Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Setiap warga Negara berhak atas perlindungan hukum yang wajib diberikan oleh Negara. Salah satu perlindungan yang wajib diberikan oleh Negara adalah perlindungan konsumen.⁷ Hak akses informasi saat jual beli online diatur tidak hanya oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi juga oleh Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁸

Munurut Rahardjo (2000:54) perlindungan hukum merupakan Upaya untuk memberikan perlindungan mengenai hak asasi manusia yang diberikan oleh hukum Indonesia kepada seluruh masyarakat Indonesia.⁹ Dalam hal ini, konsumen yang diperlakukan adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga. Mereka tidak diperlakukan untuk memproduksi barang atau jasa lain atau untuk menukarnya, sebaliknya bisnis konsumen berarti pemasok memberikan kepuasan atau kepemilikan kepada konsumen.

Pada dasarnya peranan hukum dalam transaksi jual beli melalui e-commerce yang mana sebatas perbuatan hukum disektor perdagangan jual beli bertujuan untuk mengalihkan hak atas suatu barang ataupun jasa serta memperoleh kompensasi ataupun bayaran.¹⁰

Pelaku usaha didalam mengedarkan, menawarkan, dan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang diproduksinya harus dilakukan dengan cara yang baik dan benar sesuai dengan standar mutu yang sesungguhnya sesuai dengan standar SNI yang telah diformulasikan oleh pemerintah melalui Badan Standardisasi Nasional (BSN). Pelaku usaha nakal yang bertindak di luar dari aturan

⁷ Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat," *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023): 13–19.

⁸ Rizkita Dinar Anggraini and Sinarianda Kurnia Hartantien, "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online," *JUDICIARY (Jurnal Hukum Dan Keadilan)*, 2024, 104–12.

⁹ Satijipto Raharjo, "Ilmu Hukum,(Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2000)," *Soerjono Soekanto Dalam Prof. Dr. H. Zainuddin Ali, MA, Metode Dan Penelitian Hukum,(Jakarta, Sinar Grafika, 2011)*, 2000.

¹⁰ Nur Windy Bripa Landrawati and Ina Rosmaya, "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima," *JUDIACIARY Hukum & Keadilan* 11, no. 2 (2022): 76–90.

yang telah ditentukan dapat menimbulkan kerugian terhadap konsumen serta mengabaikan hak-hak konsumen seperti yang termuat dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan.¹¹

Menurut Pasal 4 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Hak-hak Konsumen antara lain:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
4. Hak untuk didengar pendapatnya dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan Upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Banyak pelanggan yang menggunakan layanan belanja online shopee merasa dirugikan selama proses pembelian, sehingga mereka membutuhkan perlindungan hukum, kerugian ini meliputi:

1. Perlindungan sistem perangkat lunak aplikasi shopee lemah, sehingga banyak akun konsumen yang diretas dan menyimpan informasi pribadi atau bank pemilik akun, yang ingin menggunakan uang pemilik akun untuk menarik uang dan membeli produk.
2. Keluhan konsumen cukup sulit, beberapa konsumen telah mengajukan keluhan terhadap pemeli atas masalah pengembalian barang, peretasan akun orang lain, dan penipuan bisnis terkait. Namun nampaknya pembeli tidak memperhatikan keluhan konsumen tersebut dan tidak

¹¹ Ciptawan Ciptawan et al., "Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Produk Yang Tidak Memenuhi Kewajiban Standar Nasional Indonesia," *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2023): 21–34.

menanggapinya, sedangkan pembeli mempunyai waktu yang cukup untuk menanggapi konsumen yang bersangkutan.

3. Produk yang dipesan oleh konsumen cacat secara default, sehingga produk yang diterima berbeda dengan pesanan sebenarnya. Penipuan ini biasanya dilakukan oleh merchant yang menawarkan produk-produk yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan oleh halaman shopee, sehingga konsumen merasa dirugikan.

Dengan mengacu pada Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan juga Undang-Undang Perlindungan Konsumen, apabila seseorang konsumen akan mengajukan suatu gugatan atas kerugian yang dialami kepada pelaku usaha dapat didasarkan pada Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang berbunyi : setiap penyelenggara sistem elektronik wajib menyediakan mekanisme penghapusan informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang sudah tidak relevan.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan sebuah organisasi yang bersifat nirlaba dan Independen yang didirikan pada tanggal 11 Mei 1973. Keberadaan YLKI diarahkan pada usaha meningkatkan kepedulian kritis konsumen atas hak dan kewajibannya dalam upaya melindungi dirinya sendiri, keluarga serta lingkungannya. Tujuan berdirinya YLKI adalah untuk meningkatkan kesadaran kritis konsumen tentang hak dan tanggung jawabnya sehingga dapat melindungi dirinya sendiri dan lingkungannya.¹²

Direktorat konsumen merupakan bagian dari Direktorat Jendral Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN) dibawah Kementrian Perdagangan Republik Indonesia, memiliki peran penting dalam melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan pasar yang adil.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah independen yang dibentuk oleh pemerintah untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terkait dengan barang dan jasa.

Sengketa konsumen yang dapat diselesaikan diluar pengadilan dalam 3 (tiga) cara yaitu:

1. Mediasi adalah upaya menyelesaikan sengketa para pihak dengan kesepakatan Bersama melalui mediator yang bersikap netral. Mediator tidak membuat keputusan atau kesimpulan, tetapi membantu para pihak berbicara satu sama lain dengan jujur, terbuka, dan bertukar pendapat untuk mencapai mufakat.
2. Arbitrase, menurut pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase. Arbitrase metode menyelesaikan sengketa diluar

¹² Prishardoyo and Bambang, *Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2002).

peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

3. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan anatar dua pihak yang bersengketa denganpartisipasi pihak ketiga yang tidak memihak. Pada dasarnya , peran mediator dan konsiliator adalah untuk berkomunikasi antara para pihak yang bersengketa sehingga mereka dapat mencapai solusi yang sangat memuaskan dari masing-masing pihak.

Tanggung Jawab Shopee Sebagai Pelaku Usaha Dalam Penyelesaian Transaksi Jual Beli Barang Yang Tidak sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum;
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha;
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa;
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan;
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Dalam hukum perlindungan konsumen, prinsip tanggung jawab sangat penting. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, sangat penting untuk mempertimbangkan siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Di Indonesia, prinsip

tanggung jawab pelaku usaha terdapat dalam beberapa ketentuan di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu Pasal 1365, Pasal 1366 dan Pasal 1367.¹³

Prinsip pertanggung jawaban secara mutlak (*strict liability*) menyatakan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya.

Kemajuan pada bidang teknologi informasi sangat membantu perkembangan transaksi jual beli secara online, dan kemajuan ini juga meningkatkan peluang untuk terjadinya perbuatan melawan hukum. Meskipun demikian, terdapat beberapa peraturan yang mengatur transaksi jual beli online yang dilakukan melalui e-commerce, yang dianggap lengkap dan sah.

Faktanya transaksi jual beli jarak jauh yang menggunakan teknologi seperti internet justru menimbulkan masalah baru dalam hal perlindungan hak konsumen. Ini karena transaksi jarak jauh memiliki kelemahan yang dapat merugikan konsumen karena tidak memungkinkan konsumen melihat barang yang mereka inginkan ditoko nyata. Selain itu, pelaku usaha secara tidak langsung bertanggung jawab untuk menanggung kerugian konsumen yang disebabkan oleh kesengajaan atau kelalaian mereka sendiri terhadap konsumen. contoh kelalaian yang dapat menyebabkan kerugian kepada konsumen adalah mencantumkan informasi tentang deskripsi produk yang tidak sesuai dengan versi aslinya.

Mengenai sanksi pidana yang diterapkan atas pelanggaran yang dilakukan dalam Pasal 28 Ayat (1) ketentuannya terdapat dalam pasal 45 a Ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu : Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 Ayat (1) atau Ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (Enam) tahun dan atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000.,00 (satu milyar rupiah).

Kemudian berdasarkan pasal 45 Ayat (1) Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan transaksi elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak. Kemudian pada Pasal 45 Ayat (2) Tantang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang dilakukan para pihak harus memperhatikan aspek-aspek hukum seperti itikad baik, prinsip kehati-hatian, transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran.

Menurut Ahmadi Miru (2007: 12) dalam Pasal 1243 KUHP Perdata menyatakan bahwa penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, abarulah mulai diwajibkan, apabila siberutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetapi melalaikannya.¹⁴ Atau jika sesuatu yang harus

¹³ Victoria Chrisye Gledies Ruth Rokot and Refly Umbas, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha/Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Iklan Pada Situs Jual-Beli Online," *Lex Administratum* 12, no. 3 (2024).

¹⁴ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak Dan Perancang Kontrak* (Jakarta: Rajawali Pers, 2007).

diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Selain itu dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Pasal 1 No 2 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) mewajibkan pihak PMSE untuk memiliki, mencantumkan, atau menyampaikan identitas subjek hukum yang jelas mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, termasuk Sistem Elektronik yang digunakan sesuai fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut.

Hubungan hukum yang terjadi antara pihak Shopee dan pelaku usaha termasuk dalam sebuah bentuk perjanjian Kerjasama yang menunjukkan bahwa perjanjian tersebut mencapai sebuah tujuan. Prestasi dalam perjanjian ini adalah tindakan yang harus dilakukan dan tidak dilakukan oleh kedua belah pihak yang terlibat.

Shopee adalah *platform e-commerce* yang memungkinkan pelaku usaha dan konsumen melakukan untuk memudahkan transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. Shopee juga dapat disebut sebagai marketplace, tempat di mana konsumen pelaku usaha dan konsumen bertransaksi. Setiap transaksi yang dilakukan pelaku usaha dan konsumen akan diawasi dan ditanggung oleh Shopee. Shopee sebagai pengelola website dan pihak ketiga memiliki tanggung jawab kepada konsumen. Tanggung jawab ini tidak terbatas pada penggantian barang fisik, tetapi juga mencakup hal-hal berikut:

1. Menyediakan sarana laporan
2. Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang.
3. Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen.
4. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi penjual-penjual yang hendak membuka tokonya di website Shopee.
5. Dalam hal penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan
6. Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai spesifikasi.
7. Menyediakan garansi Shopee

Tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam kaitannya dengan Shopee sebagai penyedia layanan jasa, Pasal 26 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan: Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau jasa garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Apabila konsumen dirugikan, konsumen harus memahami hak-haknya dan berani menegakkannya. Shopee juga harus lebih berkomitmen untuk mematuhi peraturan dan melindungi hak konsumen. Kemudian peran pemerintah yang aktif diperlukan untuk memantau dan memastikan bahwa *platform e-commerce* mematuhi Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Diharapkan terbentuk ekosistem perdagangan *online* yang adil, transparan, dan akuntabel melalui Kerjasama anatar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

KESIMPULAN

Upaya hukum penyelesaian transaksi jual beli terhadap barang yang tidak sesuai deskripsi pada marketplace shopee memiliki landasan hukum yang kuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen yang merasa dirugikan memiliki sejumlah opsi untuke memperoleh keadilan, mulai dari mekanisme jalur Litigasi hingga Non Litigasi, namun dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang dihadapi konsumen, seperti kurangnya kesadaran hukum, kesulitan dalam mengumpulkan bukti, serta panjangnya proses hukum. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan literasi hukum konsumen, penyempurnaan mekanisme penyelesaian sengketa diplatform marketplace, serta penegakan hukum yang lebih efektif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Dan Shopee sebagai platform e-commerce memiliki tanggung jawab yang signifikan dalam menyelesaikan transaksi jual beli yang melibatkan barang yang tidak sesuai deskripsi. Sebagai pelaku usaha yang memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli, shopee memiliki kewajiban untuk memastikan terselenggaranya transaksi yang adil dan aman bagi konsumen sesuai dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Serta Undang-Undan Perlindungan Konsumen.

REFERENSI

- Anggraini, Rizkita Dinar, and Sinarianda Kurnia Hartantien. "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online." *JUDICIARY (Jurnal Hukum Dan Keadilan)*, 2024, 104–12.
- Apriadi, Deni, and Arie Yandi Saputra. "E-Commerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian." *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)* 1, no. 2 (2017): 131–36.
- Ciptawan, Ciptawan, Budiman Ginting, Sunarmi Sunarmi, and Mahmud Siregar. "Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Produk Yang Tidak Memenuhi Kewajiban Standar Nasional Indonesia." *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum* 3, no. 1 (2023): 21–34.
- Khatimah, Husnul. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee." *Lex Lata* 4, no. 3 (2023).

- Landrawati, Nur Windy Bripa, and Ina Rosmaya. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima." *JUDIACIARY Hukum & Keadilan* 11, no. 2 (2022): 76–90.
- Putra, Chandra Adi Gunawan, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujjanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023): 13–19.
- Raharjo, Satijipto. "Ilmu Hukum,(Bandung: Pt. Citra Aditya Bakti, 2000)." *Soerjono Soekanto Dalam Prof. Dr. H. Zainuddin Ali, MA, Metode Dan Penelitian Hukum,(Jakarta, Sinar Grafika, 2011), 2000.*
- Rokot, Victoria Chrisye Gledies Ruth, and Refly Umbas. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha/Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Iklan Pada Situs Jual-Beli Online." *Lex Administratum* 12, no. 3 (2024).
- Samuri, Valentin I F, Agus S Soegoto, and Djemly Woran. "Studi Deskriptif Motivasi Belanja Hedonis Pada Konsumen Toko Online Shopee." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 6, no. 4 (2018).
- Santika, Lasmi Dewi, Ma'ruf Akib, Wahyudi Umar, and Ismi Fadjriah Hamzah. "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Overclaim Pada Produk Skincare Dalam Transaksi Online." *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik (JIHHP)* 5, no. 2 (2024).
- Subekti, Hukum Perjanjian. "Cetakan Ke-20, PT." *Intermasa, Jakarta, 2004.*