

ABSTRAK

Muhamad Maulana : *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pengembalian dana Atas Transaksi E-Commerce Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Perkembangan transaksi e-commerce yang sangat pesat telah membawa dampak positif dalam kemudahan berbelanja, namun juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang signifikan, khususnya terkait kebijakan pengembalian dana (refund) bagi konsumen. Konsumen seringkali menghadapi kesulitan dalam mengklaim hak atas refund karena kebijakan yang diberlakukan oleh platform seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak ataupun yang lainnya tidak selalu selaras dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen. Selain itu, belum adanya pengaturan yang spesifik dalam peraturan perundang-undangan menyebabkan ketentuan internal platform e-commerce berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesesuaian kebijakan refund oleh Shopee terhadap ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menilai keabsahan syarat dan ketentuan refund yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha e-commerce, serta mendeskripsikan upaya perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat kebijakan refund yang tidak berpihak.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini mengacu pada tiga teori utama: pertama, teori hukum perjanjian, yang menjelaskan dasar sahnya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi online; kedua, teori perlindungan konsumen, yang menjadi fondasi normatif dalam menegaskan hak-hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keadilan; dan ketiga, konsep e-commerce, yang memandang transaksi digital sebagai bentuk relasi hukum baru berbasis elektronik yang membutuhkan perlindungan adaptif dan progresif dalam era ekonomi digital.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris. Studi pustaka dilakukan terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, serta analisis terhadap kebijakan refund Shopee. Sementara itu, pendekatan empiris diperoleh dari wawancara dan dokumentasi pengaduan konsumen sebagai upaya mengevaluasi realitas implementasi perlindungan hukum di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan refund oleh Shopee belum sepenuhnya mencerminkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Prosedur yang rumit, ketentuan yang tidak transparan, dan lemahnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa menyebabkan konsumen berada dalam posisi yang rentan. Simpulan penelitian ini menegaskan pentingnya kehadiran regulasi sektoral yang mengatur secara khusus mengenai refund dalam e-commerce, serta perlunya penyesuaian antara kebijakan internal platform dan prinsip hukum nasional guna menjamin hak-hak konsumen secara adil dan pasti.

ABSTRACT

Muhamad Maulana: Legal Protection for Consumers Regarding Refunds in E-Commerce Transactions in Relation to Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection

The rapid development of e-commerce transactions has brought positive impacts in terms of shopping convenience, but it has also generated significant legal issues, particularly regarding refund policies for consumers. Consumers often encounter difficulties in claiming their refund rights, as the policies implemented by platforms such as Shopee, Tokopedia, Bukalapak, and others are not always aligned with the principles of fairness and consumer protection. Furthermore, the absence of specific legal regulations has allowed internal provisions of e-commerce platforms to potentially create legal uncertainty.

This study aims to analyze the conformity of Shopee's refund policy with Article 4 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, assess the validity of refund terms and conditions unilaterally established by e-commerce business actors, and describe the legal protection efforts available for consumers who suffer losses due to unfavorable refund policies.

The conceptual framework of this research refers to three main theories: first, contract law theory, which explains the legal validity of relationships between consumers and business actors in online transactions; second, consumer protection theory, which provides the normative foundation for affirming consumer rights to convenience, safety, and fairness; and third, the concept of e-commerce, which regards digital transactions as a new form of legal relationship based on electronic systems that requires adaptive and progressive protection in the digital economy era.

The research method employed is descriptive-analytical with an empirical juridical approach. A literature review was conducted on relevant laws and regulations, legal literature, as well as an analysis of Shopee's refund policy. Meanwhile, the empirical approach was derived from interviews and documentation of consumer complaints to evaluate the practical implementation of legal protection in the field.

The findings reveal that Shopee's refund policy does not fully reflect the principles of consumer protection as regulated in the Consumer Protection Law. Complicated procedures, non-transparent provisions, and weak access to dispute resolution mechanisms place consumers in a vulnerable position. This study concludes that sectoral regulations specifically governing refunds in e-commerce are urgently needed, as well as the alignment between platform internal policies and national legal principles to ensure fair and certain consumer rights protection.

الملخص

محمد مولانا: الحماية القانونية للمستهلك فيما يتعلق باسترجاع الأموال في معاملات التجارة الإلكترونية بالربط مع القانون رقم ٨ لسنة ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك..

لقد أدى التطور السريع للمعاملات عبر التجارة الإلكترونية إلى آثار إيجابية من حيث سهولة التسوق، لكنه في الوقت نفسه أثار مشكلات قانونية كبيرة، خاصة فيما يتعلق بسياسات استرجاع الأموال (الرد). فكثيراً ما يواجه المستهلكون صعوبات في المطالبة بحقوقهم في الاسترجاع، حيث إن السياسات التي تعتمد عليها المنصات مثل "شوبي" و"توكوبيديا" و"بوكتالا باك" وغيرها، لا تتوافق دائماً مع مبادئ العدالة وحماية المستهلك. علاوة على ذلك، فإن غياب تنظيم محدد في القوانين والتشريعات يجعل الأحكام الداخلية لمنصات التجارة الإلكترونية قادرة على إحداث حالة من عدم اليقين القانوني.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى توافق سياسة الاسترجاع في "شوبي" مع أحكام المادة الرابعة من القانون رقم 8 لسنة 1999 بشأن حماية المستهلك، وتقييم شرعية الشروط والأحكام التي تضعها المنصات التجارية من طرف واحد، بالإضافة إلى توصيف وسائل الحماية القانونية المتاحة للمستهلكين المتضررين من تطبيق هذه السياسات غير المتوازنة.

وترتكز الإطار النظري في هذه الدراسة على ثلاثة نظريات رئيسية: أولاً، نظرية قانون العقود التي تُبين الأساس القانوني للعلاقة التعاقدية بين المستهلك ومزود الخدمة في المعاملات الرقمية؛ ثانياً، نظرية حماية المستهلك التي تؤكد على الحقوق الأساسية للمستهلك في الراحة والأمان والعدالة؛ وثالثاً، نظرية التجارة الإلكترونية التي ترى أن المعاملات الرقمية تُشكل شكلاً جديداً من العلاقات القانونية التي تتطلب حماية قانونية متطورة ومتكيفة مع عصر الاقتصاد الرقمي.

أما المنهجية المتبعة فهي وصفية تحليلية تعتمد على المقارنة القانونية – التجريبية. وقد تم إجراء دراسة مكتوبة على القوانين والتشريعات ذات الصلة، والمراجع القانونية، بالإضافة إلى تحليل سياسة الاسترجاع لدى "شوبي". بينما استُمدت المقارنة التجريبية من خلال المقابلات وتوثيق شكاوى المستهلكين بهدف تقييم واقع تنفيذ الحماية القانونية في الميدان.

وأظهرت نتائج البحث أن سياسة الاسترجاع التي تنتهجها "شوبي" لا تعكس بشكل كافٍ مبادئ حماية المستهلك كما نصّ عليها قانون حماية المستهلك الإندونيسي. فالإجراءات المعقدة، وعدم الشفافية، وضعف الوصول إلى آليات تسوية النزاعات، كل ذلك يجعل المستهلك في وضع هش. وتخلص الدراسة إلى ضرورة وجود تنظيم قطاعي خاص بسياسات الاسترجاع في التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى ضرورة مواءمة السياسات الداخلية للمنصات مع المبادئ القانونية الوطنية لضمان حقوق المستهلكين بعدالة ويقين.