

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum bagi pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai di marketplace. Pasal 6 (UUPK) menjamin hak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik. Namun, secara faktual marak terjadi penyalahgunaan fitur pengembalian barang (return) oleh konsumen yang beritikad buruk sehingga melanggar Pasal 6 (UUPK), yang mengakibatkan kerugian materiil maupun immateriil bagi pelaku usaha, sebagaimana terjadi pada *brand fashion Sivali Factory*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum platform marketplace terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace dihubungkan dengan Pasal 6 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Sivali Factory), untuk mengetahui kendala - kendala hukum platform marketplace dalam perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace, untuk mengetahui upaya - upaya hukum platform marketplace menjamin terpenuhinya perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan dari pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace.

Berdasarkan Pasal 28 D ayat (1) UUD Tahun 1945 menjamin hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan tiga teori yakni teori perlindungan hukum, teori perjanjian, dan teori kepastian hukum untuk mengetahui terpenuhinya hak pelaku usaha berdasarkan Pasal 6 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris serta menggunakan pendekatan perundang-undangan untuk mengkaji Pasal 6 UUPK. Data primer dikumpulkan melalui wawancara, data sekunder dari studi pustaka dan literatur hukum, Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Seluruh data dianalisis secara kualitatif untuk menjawab permasalahan penelitian.

Perlindungan hukum oleh platform marketplace bersifat prosedural dan timpang karena sistem otomatis lebih mengutamakan kemudahan konsumen tanpa verifikasi mendalam terhadap itikad baik. Kendala yang dihadapi ketidakseimbangan posisi tawar, waktu verifikasi terbatas, sulit membuktikan itikad buruk konsumen, dan lemahnya penegakan sanksi. Upaya yang dapat dilakukan antara lain memperkuat dokumentasi transaksi, mengoptimalkan hak banding, meningkatkan literasi hukum pelaku usaha, serta mendorong revisi kebijakan platform dan regulasi secara komprehensif. Dengan demikian, kebijakan perlu diperbarui lebih rinci, dan mekanisme penyelesaian sengketa dirancang secara transparan serta berkeadilan bagi seluruh pihak.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Marketplace, Pelaku Usaha, Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen