ABSTRAK

Dini Indriani Nurasiah: *Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce terhadap Produk White Labelling Ilegal Dihubungkan dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Pertanggung Jawaban Shopee Mall)*

Masalah dalam penelitian ini berangkat dari meningkatnya transaksi e-commerce yang menempatkan konsumen pada posisi rentan karena tidak dapat memeriksa secara langsung kondisi, asal-usul, keaslian, dan legalitas produk. Kerentanan tersebut semakin nyata pada produk white labelling yang dipasarkan melalui Shopee Mall apabila praktiknya disertai penggunaan merek tanpa hak, penyembunyian asal-usul, ketidakpatuhan terhadap standar atau legalitas produk, maupun informasi yang menyesatkan. Permasalahan penelitian difokuskan pada perlindungan hukum konsumen berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kendala pertanggungjawaban Shopee Mall, dan upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian produk white labelling ilegal melalui Shopee Mall, mengetahui kendala dalam penerapan pertanggungjawaban Shopee Mall terhadap konsumen yang dirugikan, serta mengetahui upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen akibat kerugian tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis-normatif dengan spesifikasi deskriptif-analitis. Penelitian dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi dokumen dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual terhadap peraturan perundang-undangan, literatur hukum, artikel ilmiah, serta kebijakan Shopee Mall. Bahan penelitian dianalisis secara normatif kualitatif dan ditarik kesimpulan secara deduktif.

Teori yang digunakan adalah Teori Perlindungan Hukum dan Teori Perjanjian. Teori Perlindungan Hukum digunakan untuk menganalisis perlindungan preventif dan represif terhadap konsumen, sedangkan Teori Perjanjian digunakan untuk menilai hubungan hukum, hak dan kewajiban para pihak, serta pelaksanaan kontrak elektronik dalam transaksi melalui Shopee Mall.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen secara normatif telah tersedia melalui UUPK, hukum perjanjian, hukum merek, regulasi perdagangan melalui sistem elektronik, dan kebijakan Shopee Mall. White labelling tidak dengan sendirinya ilegal, tetapi menjadi melanggar hukum apabila disertai penggunaan merek tanpa hak, informasi menyesatkan, ketidaksesuaian barang dengan perjanjian, atau pelanggaran standar dan legalitas produk. Penjual Mall bertanggung jawab langsung atas barang dan kebenaran penawarannya, sedangkan tanggung jawab Shopee dinilai secara proporsional berdasarkan kewajiban yang berada dalam penguasaan platform. Kendala pertanggungjawaban meliputi aspek normatif, pembuktian, teknis, kelembagaan, dan konsumen. Konsumen dapat menempuh pengaduan internal, retur atau refund, negosiasi, somasi, LPKSM/BPSK, gugatan perdata, pengaduan administratif, serta jalur pidana apabila unsur tindak pidana terpenuhi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, White Labelling, Shopee Mall, Pertanggungjawaban.