BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *e-commerce* terhadap produk *white labelling* ilegal melalui Shopee Mall yang dihubungkan dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pembelian produk white labelling ilegal melalui Shopee Mall secara normatif telah tersedia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4, Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 19, serta diperkuat oleh hukum merek, hukum perjanjian, regulasi perdagangan melalui sistem elektronik, dan kebijakan internal Shopee Mall mengenai keaslian produk. Pasal 7 UUPK mewajibkan pelaku usaha beritikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, menjamin mutu barang, serta memberikan ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Praktik white labelling tidak dengan sendirinya merupakan perbuatan ilegal, tetapi dapat menjadi melanggar hukum apabila disertai penggunaan merek tanpa hak, penyembunyian asal-usul secara menyesatkan, ketidakpatuhan terhadap standar atau legalitas produk, atau informasi yang tidak benar kepada konsumen. Perlindungan tersebut bekerja secara preventif melalui keterbukaan informasi, verifikasi, dan pengawasan serta secara represif melalui penghentian penayangan, retur atau pengembalian dana, ganti rugi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Penjual Mall merupakan pihak yang bertanggung jawab langsung terhadap barang dan kebenaran penawarannya, sedangkan tanggung jawab Shopee dinilai secara proporsional berdasarkan kewajiban yang berada dalam penguasaan platform, seperti tata kelola label, sistem, verifikasi, penyimpanan data, pengaduan, dan pelaksanaan jaminan layanan.

Efektivitas penerapannya pada perkara konkret harus dinilai berdasarkan bukti mengenai pelaksanaan kewajiban tersebut.

2. Pertanggungjawaban Shopee Mall terhadap konsumen yang dirugikan menghadapi sejumlah kendala normatif, pembuktian, teknis, kelembagaan, dan kendala dari sisi konsumen. Kendala normatif muncul karena istilah white labelling ilegal bukan kategori pelanggaran yang berdiri sendiri, sehingga perbuatan harus dikualifikasikan berdasarkan fakta konkret, seperti penggunaan merek tanpa hak, informasi yang menyesatkan, ketidaksesuaian barang dengan perjanjian, pelanggaran standar, atau klaim hubungan resmi tanpa dasar. Kendala pembuktian timbul karena dokumen lisensi, distribusi, identitas penjual, rekam jejak verifikasi, dan data pengaduan tidak seluruhnya berada dalam penguasaan konsumen. Kendala teknis berkaitan dengan skala transaksi dan keterbatasan sistem otomatis untuk menilai keabsahan hubungan kontraktual atau penggunaan merek. Kendala kelembagaan berkaitan dengan kebutuhan koordinasi antara platform, pemilik merek, regulator, BPSK, dan aparat penegak hukum, sedangkan kendala dari sisi konsumen meliputi literasi, biaya waktu, dan kemampuan mempertahankan bukti. Penelitian ini tidak menilai secara empiris kualitas verifikasi internal Shopee pada setiap produk, melainkan menunjukkan bahwa efektivitas pertanggungjawaban sangat bergantung pada penerapan verifikasi proporsional berbasis risiko, transparansi, rekam jejak, penanganan pengaduan, dan akses pemulihan sebagaimana dituntut oleh norma serta kebijakan layanan yang berlaku.
3. Konsumen yang mengalami kerugian akibat pembelian produk white labelling ilegal melalui Shopee Mall dapat menempuh upaya hukum secara nonlitigasi maupun litigasi. Sebelum mengajukan tuntutan, konsumen perlu mengamankan seluruh alat bukti, antara lain tangkapan layar halaman produk, deskripsi dan klaim keaslian, bukti pembayaran, percakapan dengan penjual, riwayat pengaduan, kemasan, label, barang yang diterima, dokumentasi pembukaan paket, dan bukti mengenai ketidakabsahan penggunaan merek. Upaya nonlitigasi dapat dimulai dengan mengajukan

pengaduan kepada Penjual Mall dan Shopee, menggunakan mekanisme pengembalian barang atau dana, melakukan negosiasi, menyampaikan somasi, meminta pendampingan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, serta mengajukan sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Apabila tidak tercapai penyelesaian yang adil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Gugatan terhadap Penjual Mall dapat didasarkan pada wanprestasi karena barang yang diserahkan tidak sesuai dengan informasi dan perjanjian, sedangkan gugatan terhadap Shopee dapat didasarkan pada pelanggaran kewajiban kontraktual atau perbuatan melawan hukum apabila terdapat kegagalan sistem, kelalaian, pembiaran terhadap laporan, atau tidak dilaksanakannya jaminan layanan yang berada dalam kewenangan platform. Konsumen juga dapat menggunakan mekanisme gugatan sederhana, gugatan kelompok apabila terdapat banyak konsumen dengan kerugian sejenis, pengaduan administratif kepada instansi yang berwenang, serta laporan pidana apabila ditemukan unsur kesengajaan, penipuan, informasi elektronik yang bohong atau menyesatkan, pemalsuan, atau penggunaan merek tanpa hak. Pemilihan upaya hukum harus dilakukan secara proporsional berdasarkan bentuk pelanggaran dan besarnya kerugian, dengan tujuan tidak hanya memulihkan kerugian konsumen melalui pengembalian dana, penggantian barang, atau ganti rugi, tetapi juga menghentikan peredaran produk ilegal agar tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen lainnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah dan Instansi yang Berwenang. Pemerintah perlu memperjelas pengaturan mengenai pengertian, batasan, dan karakteristik produk white labelling ilegal dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Pengaturan tersebut juga perlu mempertegas pembagian tanggung jawab

antara penjual, penyelenggara marketplace, pemilik merek, produsen, dan distributor apabila terjadi peredaran produk yang menggunakan merek tanpa hak atau memberikan informasi yang menyesatkan kepada konsumen. Kementerian Perdagangan, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual, Badan Perlindungan Konsumen Nasional, serta aparat penegak hukum perlu meningkatkan koordinasi dalam pengawasan produk, penelusuran legalitas merek, penghentian peredaran produk ilegal, dan penegakan sanksi terhadap pihak yang terbukti melakukan pelanggaran. Pengawasan tidak hanya dilakukan setelah timbulnya pengaduan, tetapi juga secara preventif melalui pemeriksaan berkala terhadap produk dan pelaku usaha yang beroperasi pada platform e-commerce.

2. Bagi Penyelenggara Platform E-Commerce Shopee. Shopee perlu meningkatkan proses verifikasi terhadap Penjual Mall dan produk yang dipasarkan melalui Shopee Mall. Verifikasi tidak seharusnya hanya dilakukan secara administratif berdasarkan kelengkapan dokumen, tetapi juga secara substantif dengan memeriksa kesesuaian antara identitas penjual, kepemilikan atau izin penggunaan merek, hubungan distribusi, produsen, asal-usul barang, dan produk yang ditawarkan kepada konsumen. Shopee juga perlu melakukan pengawasan secara berkelanjutan terhadap informasi, gambar, merek, klaim keaslian, kualitas, dan legalitas produk. Status Shopee Mall dan jaminan keaslian produk tidak seharusnya hanya berfungsi sebagai sarana pemasaran, tetapi perlu didukung tindakan nyata berupa tata kelola label yang transparan, verifikasi proporsional berbasis risiko, pemeliharaan rekam jejak, penanganan laporan secara cepat, penghentian penayangan produk yang terbukti melanggar, pemberian sanksi kepada Penjual Mall, serta kerja sama dengan pemilik merek dan instansi yang berwenang. Saran ini didasarkan pada hasil analisis normatif bahwa efektivitas perlindungan konsumen bergantung pada kualitas implementasi kewajiban platform, bukan pada asumsi bahwa seluruh proses verifikasi internal Shopee telah atau belum berjalan dengan cara tertentu. Shopee perlu

menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang mudah diakses, transparan, dan dapat ditelusuri oleh konsumen. Konsumen harus memperoleh informasi yang jelas mengenai status pengaduan, hasil pemeriksaan, dasar pengambilan keputusan, serta bentuk pemulihan yang dapat diterima, seperti pengembalian dana, penggantian barang, atau pemberian ganti rugi.

3. Bagi Penjual atau Pelaku Usaha di Shopee Mall. Penjual Mall wajib menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik serta memberikan informasi yang benar, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan mengenai identitas produsen, asal-usul barang, merek, mutu, spesifikasi, legalitas, dan jaminan produk yang diperdagangkan. Penjual harus memastikan bahwa penggunaan merek telah memperoleh izin dari pemilik merek dan didukung dengan dokumen kepemilikan, lisensi, penunjukan distribusi, atau bukti legalitas lainnya. Penjual juga wajib menyimpan dokumen yang membuktikan rantai produksi dan distribusi produk serta bersedia menunjukkannya kepada Shopee atau instansi yang berwenang apabila diperlukan. Apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi atau perjanjian, penjual wajib memberikan pemulihan secara layak melalui penggantian barang, pengembalian dana, atau pemberian ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Tanggung jawab langsung atas legalitas, mutu, keamanan, asal-usul, dan kebenaran informasi produk pada dasarnya berada pada Penjual Mall.
4. Bagi Konsumen. Konsumen perlu meningkatkan kehati-hatian dan pemahaman hukum sebelum melakukan pembelian melalui Shopee Mall. Konsumen perlu memeriksa identitas penjual, deskripsi produk, merek, harga, ulasan, klaim keaslian, ketentuan pengembalian barang, dan informasi mengenai jaminan produk. Apabila mengalami kerugian akibat produk white labelling ilegal, konsumen harus mengamankan dan menyimpan alat bukti, antara lain tangkapan layar halaman produk, deskripsi dan klaim keaslian, bukti pembayaran, percakapan dengan penjual, riwayat pengaduan, kemasan, label, barang yang diterima, serta

dokumentasi pembukaan paket. Konsumen disarankan terlebih dahulu menggunakan mekanisme pengaduan kepada Penjual Mall dan Shopee serta meminta pengembalian barang, pengembalian dana, atau penggantian barang. Apabila mekanisme tersebut tidak menghasilkan penyelesaian yang adil, konsumen dapat menyampaikan somasi, meminta pendampingan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, mengajukan sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Dalam hal terdapat dugaan penipuan, pemalsuan, penggunaan merek tanpa hak, atau penyampaian informasi elektronik yang bohong dan menyesatkan, konsumen dapat melaporkannya kepada instansi atau aparat penegak hukum yang berwenang. Jalur-jalur tersebut telah dijelaskan sebagai upaya hukum nonlitigasi maupun litigasi dalam kesimpulan penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG