

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MENINGKATNYA PENIPUAN PRODUK YANG DIPERJUALBELIKAN SECARA ONLINE

Fitri^a

^a Magister Hukum. Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. E-mail: kakfitri7@gmail.com

Article	Abstract
<p>Kata Kunci: Perlindungan Hukum; E-Commerce; Shopee; Transaksi Online.</p> <p><i>Keyword:</i> <i>Legal protection; E-Com-</i> <i>merce; Shopee; Online</i> <i>Transactions.</i></p> <p>Riwayat Artikel Received: November 11, 2023; Reviewed: December 10, 2023; Accepted: January 15, 2024.; Published: January 30, 2024.</p> <p>DOI: 10.62263/jis.v2i1.30</p>	<p>Penggunaan media elektronik untuk berfungsi sebagai informasi terkomputerisasi saat membuat perjanjian, organisasi yang melakukan aktivitasnya menggunakan media elektronik, misalnya web, akan melihat dampak pada pamerannya. Meski begitu, mengingat kesepakatan dilakukan secara online bukan berarti tidak ada kendala. Permasalahan ini muncul sebagai akibat dari semakin meluasnya pelanggaran yang memanfaatkan internet, khususnya meluasnya misrepresentasi online, khususnya dalam percakapan online. Berlakunya UU Nomor 2 menunjukkan upaya yang dilakukan otoritas publik dalam menjaga konsumen. 8 Tahun 1999, yang mengatur tentang jaminan pelanggan. dimana tanggung jawab dan hak konsumen telah diatur. Selain itu, vendor memiliki keistimewaan dan komitmen. Oleh karena itu, usulan subjek penelitian penulis adalah “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Barang Di Toko Online”. Permasalahan ini menyangkut kebijakan Shopee dalam melindungi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli dan bagaimana caranya. memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam jual beli barang melalui e-commerce shopee yang dituangkan dalam Undang-undang Nomor Tentang Perlindungan Konsumen Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Pemeriksaan ini menggunakan strategi yuridis yang mengatur dengan menggunakan pemeriksaan emosi yang berpusat pada Temuan-temuan eksplorasi tersebut berpeluang untuk sampai pada kesimpulan bahwa Peraturan Asuransi Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 telah berupaya lebih lanjut untuk melindungi perdagangan bursa online. Untuk melindungi pertukaran online, Shopee melakukan berbagai pendekatan, antara lain Pasal 26 yang cenderung komitmen, yang menyinggung pengaturan Undang-undang Tidak Resmi (PP) nomor 80 Tahun 2019 tentang Penukaran Melalui Kerangka Elektronik (UU PMSE).</p> <p><i>Use of electronic media to function as computerized information when making agreements, organizations that carry out their activities using electronic media, for example the web, will see an impact on their exhibitions. However, considering that the agreement is made online does not mean there are no problems. This problem arises as a result of the increasingly widespread violations that utilize the internet, in particular the widespread misrepresentation online, especially in online conversations. The enactment of Law Number 2 shows the efforts made by public authorities to protect consumers. 8 of 1999, which regulates customer guarantees. where consumer responsibilities and</i></p>

rights have been regulated. In addition, vendors have privileges and commitments. Therefore, the author's proposed research subject is "Legal Protection for Consumers Who Are Harmed in Transactions of Buying and Selling Goods in Online Stores". This problem concerns Shopee's policy in protecting consumers who are harmed in buying and selling transactions and how to do it. provides legal protection for consumers who suffer losses in buying and selling goods through Shopee e-commerce as outlined in Law Number Concerning Consumer Protection Law Number 8 of 1999. This examination uses a juridical strategy which regulates using emotional examination which is centered on the findings. These exploration findings have the opportunity to come to the conclusion that Consumer Insurance Regulation Number 8 of 1999 has made further efforts to protect online exchange trading. To protect online exchanges, Shopee takes various approaches, including Article 26 which tends to commit, which touches on the regulation of Unofficial Law (PP) number 80 of 2019 concerning Exchanges Through Electronic Frameworks (UU PMSE).

©2024; This is an Open Access Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Licencee (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

PENDAHULUAN

Setiap aspek kehidupan sosial telah dipengaruhi secara berbeda oleh era globalisasi saat ini. Kemajuan informasi yang semakin pesat ternyata membawa dampak terhadap hal ini. Selain itu, hal ini berdampak pada pemerintah Indonesia yang menjadikannya bagian dari masyarakat informasi global. Ketika hal ini berkembang menjadi hal yang sah, pemerintah Indonesia harus memiliki opsi untuk terus mengkaji perbaikan ini melalui strategi yang sah (Widyawati, 2022).

Pergerakan informasi dan perkembangan saat ini meningkatkan pertukaran informasi dan korespondensi. Inovasi ini, yang akan terus menjadi yang terdepan, memungkinkan orang untuk berbagi data dengan siapa pun, tanpa memandang jarak atau waktu. Peningkatan ini mempengaruhi berbagai wilayah, termasuk organisasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa kemajuan teknologi saat ini memungkinkan adanya bisnis, kesenangan, dan komunikasi global tanpa batas. Perusahaan global ini melakukan aktivitas jual beli secara online.

Banyak orang yang semakin akrab dengan transaksi elektronik (online) seperti yang dilakukan melalui pasar dan forum online. Hal serupa juga terjadi di Indonesia, salah satu negara dengan pengguna internet terbanyak. Banyak faktor yang mempengaruhi banyaknya transaksi yang melibatkan media elektronik, antara lain:

1. Anda tidak perlu pergi kemana-mana untuk membeli sesuatu.
2. Harga produk yang dibeli dari pengecer online lebih rendah.
3. Lebih mudah memilih dan membandingkan harga produk
4. Pelayanan di toko online lebih cepat dan efisien.
5. Dalam jual beli, waktu dan tempat tidak diperhitungkan.
6. Menghemat biaya dan transportasi

Meskipun pertukaran berbasis web memberikan perbedaan positif, pertukaran ini lebih berbahaya daripada pertukaran biasa. Ketika seseorang dirugikan dalam kerja sama rutin, dia sebenarnya hanya perlu merengek atau berbeda pendapat. Namun jika salah satu pihak diketahui melakukan perbuatan merugikan atau melakukan tindakan tidak jujur saat melakukan eksekusi melalui media elektronik, maka akan sulit bagi mereka untuk mengajukan pengaduan karena beberapa faktor, seperti jarak, yang membuat pertemuan menjadi sulit. , kerangka pengaduan

yang kusut, dan sebagainya (Maylani dkk.). al., 2022). Faktanya, pelaku bisnis (pedagang) jarang dengan sengaja merugikan pelanggan.¹

Salah satu gambaran dampak buruk perdagangan online adalah terjadinya distorsi, khususnya melalui perdagangan elektronik. Dua anggota organisasi pemerasan perdagangan online baru-baru ini ditahan polisi. Melalui salah satu acara pengalihan virtual, kerugian dari kasus ini ditipu untuk membeli sepeda tanah berukuran kecil. Saat itu, korban tertarik dengan proposal sepeda motor trail yang ukurannya lebih kecil dari perkiraan yang dikirimkan akun Bekas Motorbike ke fokus bisnis Facebook. Korban kemudian menghubungi pemilik rekaman tersebut dan bersedia mengeluarkan uang sebesar Rp 2,5 juta untuk sebuah sepeda kecil. Salah satu pelaku yang mengaku ikut dalam skema tersebut meminta uang jaminan dari korban sebesar Rp 2,1 juta. Dia meminta jumlah yang sama lagi nanti agar dari Malang sampai tujuan lebih cepat. Namun produk tersebut tidak muncul hingga tanggal jaminan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah yuridis-normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konsep, Selain itu studi ini berdasarkan referensi penulis yang di dapat dari sumber – sumber penelitian lain, buku penunjang, artikel ilmiah, materi internet, dan segala sumber pengetahuan yang relevan dan sesuai dengan materi yang ingin disampaikan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Barang melalui E-commerce shopee menurut Undang– Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Disahkannya Undang-Undang Nomor 2 menunjukkan upaya yang dilakukan oleh kalangan masyarakat untuk melindungi kliennya. 6 Tahun 1999 tentang Penegasan Pembeli. Hak dan tanggung jawab pembeli tergambar dalam aturan ini. Aturan Afirmasi Pembeli menawarkan aturan sehubungan dengan peluang dan tanggung jawab penghibur bisnis (pengangkut) meskipun ada pujian dari klien. Pasal 17 Putusan Pengesahan Pembeli juga mengatur bahwa dilarang bagi pelaku usaha untuk menyampaikan kemajuan yang bertujuan untuk mengejutkan klien, dengan tegas keraguan karena tidak memberikan informasi yang sehat. Produk dan layanan yang ditawarkan oleh para profesional bisnis kepada pelanggan harus terwakili secara akurat dan pasti.

Selain itu, tidak ada pedoman. tentang perubahan Peraturan Nomor terkait Pertukaran Data Elektronik (UU ITE), 19 Tahun 2016 dan 11 Tahun 2008. Pasal 9 UU Nomor 9 berbunyi: Dalam menjual melalui media elektronik, penjual juga harus memberikan informasi produk yang lengkap dan akurat sebagai pelaku usaha. Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 11 Tahun 2008 tentang ITE. Oleh karena itu, karyawan dalam bisnis perlu memastikan bahwa informasi apa pun yang mereka gunakan untuk menarik minat pelanggan adalah akurat dan tidak bermaksud untuk menipu mereka. Hal ini disebabkan oleh banyaknya kejadian di mana pelanggan sering mengalami kesulitan keuangan akibat membeli barang yang tidak dapat diterima.²

AZ Nasution menegaskan, “Ada aturan dan keputusan yang membatasi secara sah untuk mengontrol hubungan antara pelanggan dan pelaku bisnis guna melindungi preferensi pembeli.” “Jaminan pembeli merupakan bagian dari undang-undang,” dan Pengertian jaminan pembeli

¹ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002).

² Az Nasution, ‘Nasution, Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet’, *Jurnal Keadilan*, 1.3 (2001).

dalam Pasal 1 angka 1 Peraturan Nomor 8 Tahun 1999 (Romdoni dkk,) adalah “segala upaya yang dilakukan untuk memberikan jaminan sehubungan dengan kepastian yang sah dalam menjaga pembeli.” untuk mencapai kepolisian." 1999). 2022).

Siapa pun dapat menjadi pembeli kapan saja dan dengan alasan apa pun, sendiri atau bersama orang lain, untuk menyelesaikan transaksi perdagangan. Situasi ini menunjukkan kelemahan pelanggan, yang sering dimanfaatkan saat acara sosial liar. Oleh karena itu, penting untuk memberikan keamanan kepada pembeli saat berdagang.

Shopee adalah perusahaan yang bergerak di industri E-commerce (jual beli online). Strateginya adalah memberikan jaminan kepada pembeli untuk menanggung kerugian di bursa perdagangan. Shopee merupakan salah satu aplikasi populer yang memudahkan dalam menjual dan membeli barang secara online khususnya di Indonesia. Hal ini mengingat Shopee memberikan pengalaman berbelanja yang lebih praktis, misalnya dalam pengambilan keputusan dan siklus porsi barang yang akan dibeli. Selain itu, fitur langsung yang diberikan oleh pihak shopee juga merupakan sebuah keuntungan, lebih tepatnya dapat diakses melalui website dan wireless dengan mendownload melalui Playstore atau Appstore di ponsel Android/IOS milik klien.³

Menu Seller Center menyediakan akses ke 36 kebijakan umum untuk pengguna PT Shopee International Indonesia. Selain hal-hal lain, susunan ini memuat:

1. Persyaratan layanan Semua syarat dan ketentuan yang diuraikan dalam persyaratan layanan harus dibaca dan diterima oleh pengguna sebelum mereka dapat mengakses situs web. Organisasi Shopee menyatakan bahwa klien harus menyetujui perlakuan terhadap informasi mereka sendiri.
2. Teknik asuransi pembeli. Dengan menggunakan layanan Shopee, pelanggan secara hukum mengakui dan menyetujui praktik, syarat, dan strategi yang diuraikan dalam strategi keamanan pembelian. Penggunaan data pelanggan oleh Shopee, jaminan data pelanggan, data yang dikumpulkan oleh pihak luar, penyangkalan mengenai keamanan dan lokasi pihak luar, serta metode untuk menolak persetujuan atau meminta akses terhadap data yang benar yang diberikan kepada Shopee merupakan komponen-komponen dari strategi keamanan pelanggan ini.
3. Strategi pembatasan produk Barang yang tidak boleh dijual di platform Shopee diatur dalam pedoman.
4. Kebijakan pengembalian dan pengembalian layanan Jaminan Shopee, atau rencana pengembalian barang dan uang tunai, adalah layanan yang disediakan oleh Shopee kepada pelanggan yang memintanya untuk membantu mereka menangani masalah spesifik yang mungkin timbul selama penukaran. Jika klien mengalami kekurangan, konfirmasi dari Shopee memberikan mereka hak untuk mengembalikan stok atau mendapatkan potongan harga. Hingga masa Garansi Shopee berakhir, kebijakan pengembalian ini berlaku.
5. Pengaturan shopeemall. Pengguna akan dapat mengakses Shopee Mall di platform Shopee, di mana pengguna dapat melakukan pembelian di salah satu merchant terverifikasi yang menawarkan produk Mall. Perhatikan baik-baik ketentuan yang diuraikan dalam bantuan ini ketika melakukan pembelian di toko pusat perbelanjaan shopee.
6. Pedoman untuk kemajuan di Shopee. Shopee telah memutuskan promosi apa yang dapat dilakukan. Hal ini mencakup Ketentuan Penawaran FlasheSale, Ketentuan Angsuran Porsi, Komitmen Klien, Kewajiban dan Kebebasan Shopee, Informasi Pesanan, Periode Akhir, Penggambaran dan Jaminan, Pembayaran Kembali, dan Hambatan Kewajiban. Penawaran beruntun adalah komponen tambahan yang dapat diakses di Shopee.

³ Hosnah A.U, Wijanarko, and Sibuea H.P, *Karakteristik Ilmu Hukum Dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, 1st edn (Jakarta: Rajawali Pers, 2021).

7. Pengguna Shopee dapat memanfaatkan keistimewaan dan kebebasan saat membeli produk promo Glimmer terbaik dari Vendor yang berpartisipasi (dikenal sebagai "Streak deal Merchants") menggunakan fitur ini.
8. Total ada 10.000 perjanjian. Uang 10 ribu itu merupakan salah satu highlight dari shopee yang akan memperdagangkan barang bernilai tinggi seperti handphone, kendaraan, perangkat elektronik, dll dengan harga 10 ribu.
9. Pengaturan yang memanggil dengan harapan akan diberikan angkutan gratis. Program Transportasi Gratis merupakan salah satu ikhtiar yang diberikan oleh Shopee kepada para merchant dimana vendor yang mendapat sambutan akan mendapatkan sponsorship biaya pergerakan dengan dua pilihan game plan yaitu 1) Program Transportasi Xtra Gratis dan 2) Program Transportasi Gratis XL.
10. Kebijakan dan ketentuan Komoditas Shopee. Dealer Indonesia yang mencatat produk yang tersedia untuk dibeli di atau melalui Situs Web Indonesia (www.shopee.co.id) atau Situs Web Indonesia (Toko Indonesia) dapat saling mendaftarkan produk di atau melalui halaman web, aplikasi seluler, atau ruang web milik Shopee atau anak perusahaannya (secara kolektif disebut sebagai "Situs Web Shopee Luar Negeri"). Program ini merupakan bantuan tambahan yang diberikan oleh PT Shopee Global Indonesia beserta anggota dan afiliasinya (Shopee). Tujuan dari Shopee ini adalah untuk mencakup layanan yang ditawarkan Program kepada Penjual Indonesia melalui Shopee. Program Ekspor tercakup dalam persyaratan layanan ini. Layanan tersebut antara lain pengumpulan, pencocokan, dan pelaksanaan seluruh transaksi pembeli-penjual dan penjual Indonesia..
11. Prosedur Ekstra Cashback pengaturan Cashback.
12. Rencana Permainan Asosiasi Aset Cepat. Sebuah layanan dan fitur di Platform Shopee bernama Dana Cepat memberikan batasan pinjaman kepada penjual terdaftar sehingga mereka bisa mendapatkan uang dari penjualan barang atau jasa dengan lebih cepat. Aset yang dihasilkan dari kesepakatan dapat digunakan untuk modal kerja atau tujuan lain. Bank menawarkan bantuan ini melalui LDN m. Program Bagian Pedagang. Program Afiliasi Penjual menawarkan keuntungan khusus kepada penjual, termasuk komisi hingga sepuluh persen. Rp 10.000 untuk setiap penjualan produk dan link toko yang dilakukan penjual. Kebijakan kemitraan untuk shopeefood shopeefood merupakan bagian dari shopee yang menyediakan layanan pesan-antar makanan. Terlepas dari apakah Anda berpartisipasi sebagai penjual yang terdaftar di Shopee, syarat dan ketentuan ini ("Ketentuan Layanan") menguraikan ketentuan di mana Anda, sebagai penyedia layanan pihak ketiga ("Mitra Pengemudi" atau "Anda") akan mengantarkan makanan dan/atau minuman ("Produk") dari penjual ("Pedagang").
13. Sistem sehubungan dengan asosiasi Shopeefood. Terdapat perjanjian yang mengikat secara hukum antara Anda dan Shopee mengenai ketentuan di mana pedagang, baik mereka terdaftar sebagai vendor yang terdaftar di Shopee ("Pengirim") atau tidak, menyediakan makanan atau kemungkinan minuman mereka ("Barang") yang tercatat di Tahap untuk Anda ("Anda" atau "Klien"). Istilah "Ketentuan Administrasi" mengacu pada perjanjian ini dan setiap dan semua strategi yang disebutkan di dalamnya.
14. Ketentuan Layanan Layanan KOL Di Shopee, penyedia layanan dapat menggunakan program layanan yang disebut layanan KOL untuk memberikan layanan promosi barang yang dijual Shopee.
15. Perjanjian untuk manfaat pengaturan periklanan Shopee Ketentuan Administrasi Jalur Masuk Pengaturan Pameran Shopee (Ketentuan Administrasi MSP), yang merupakan perjanjian antara Anda dan PT Shopee Worldwide Indonesia, mewakili penggunaan semua layanan oleh pelanggan.
16. Persyaratan administrasi Produk Shopee untuk transaksi di negara lain. Ketentuan layanan Shopee mencakup ketentuan tambahan ini untuk penjual Indonesia yang setuju untuk

membuka toko di luar negeri. Dealer memiliki akses ke berbagai layanan kepuasan melalui Administrasi yang Diawasi oleh Shopee berkat Ketentuan Administrasi yang Diawasi oleh Shopee dan Ketentuan Administrasi Promosi di Luar Panggung Shopee. Melalui Layanan Publikasi di Luar Panggung Shopee, pedagang dapat secara konsisten mempromosikan produk mereka di saluran luar (Saluran) melalui Tempat Dealer Shopee dan situs lainnya. Layanan Promosi di Luar Panggung Shopee disediakan sesuai dengan Ketentuan Layanan ini, dokumentasi Vender Center tentang layanan, dan peraturan masing-masing Saluran (secara kolektif disebut sebagai "Peraturan Publikasi di Luar Panggung"). Aturan Publikasi di Luar Panggung akan diterapkan pada pedagang yang membeli Administrasi Khusus di Luar Panggung..

Pengguna seringkali mengabaikan berbagai kebijakan ini, yang mungkin mencakup larangan dan pembatasan suatu produk serta aturan mengenai barang atau pengembalian uang. Meskipun pengaturan ini telah diungkapkan secara tegas oleh Shopee melalui Komunitas Dealer, klien sering kali mengalami masalah dengan kedua hal tersebut.⁴

Jika daftar produk atau barang yang tidak dapat dijual oleh aplikasi Shopee muncul pada produk atau halaman pengguna milik pengguna, maka Shopee menyarankan untuk menggunakan tombol "Laporkan Produk ini" atau "Laporkan Pengguna ini" dari menu drop-down. Tepat ketika terjadi perambahan sistem, Shopee kemudian akan mengirimkan email, sistem pesan tanpa henti muncul ke Trader untuk memberi tahu mereka bahwa postingan tersebut telah dihapus dari Situs Shopee. Shopee kemudian akan mengirimkan pesan pop-up kepada Pembeli tentang pengembalian tersebut.

Selain itu, Shopee akan memberikan endorsement, misalnya jika strategi ini dilanggar:

- a) Memberikan penghapusan terhadap akun;
- b) Pembatasan terhadap akun;
- c) Tindakan hukum

Selain strategi awal, Shopee menerapkan strategi diskon dan produk yang seringkali menimbulkan masalah pertukaran. Metodologi mewajibkan:

Terkait produk dan diskon, Shopee memiliki kebijakan yang menyatakan Anda harus mengajukan pengembalian atau diskon sebelum masa garansi habis. Jaminan shopee adalah salah satu strategi shopee yang bertujuan untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan permasalahan spesifik terkait pertukaran.

Permohonan pengembalian barang dan selain itu belum sepenuhnya diselesaikan dalam perjalanan dengan kondisi yang tiada habisnya:

1. Pembeli belum mendapatkan barangnya;
2. Produk yang didapat tidak terlihat sempurna;
3. Barang penjual tidak sesuai dengan penentuan yang telah ditentukan, seperti ukuran atau variasi alternatif;
4. Barang yang dikirimkan pembeli berbeda bentuk dan bahannya dengan keterangan gambaran yang diberikan penjual.
5. Tindakan yang telah disepakati antara pedagang dan pembeli harus dipindahkan dari Shopee

Shopee akan memeriksa dan memeriksa permintaan tersebut segera setelah diterima dari pembeli mengenai tampilan barang atau sumber daya, dan akan memberi tahu vendor secara tertulis beberapa saat kemudian. Jika permintaan pembeli memerlukan konfirmasi atau penyelidikan tambahan yang melibatkan pedagang, maka Shopee akan memeriksa tanggapan dealer. Setelah menentukan apakah permintaan pembeli bertentangan dengan tanggapan dealer, Shopee akan mengambil pilihan.

⁴ Nur Ana Putri Wahyuni, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Haknya Dirugikan Dalam Event Flash Sale Tiap Bulan Melalui Transaksi Online E-Commerce Di Situs Belanja Shopee', *Jurnal Pengabdian Cendikia*, 2.6 (2023), 136–47 <<https://doi.org/10.5281/zenodo.8395156>>.

Sesuai dengan peraturan Shopee, penjual dapat menyampaikan permintaan pembeli jika mereka tidak dapat melakukan hal yang bertentangan dengan pilihan Shopee dalam kondisi tertentu. Setelah itu, dealer perlu merespons dalam jangka waktu yang ditentukan. Apabila vendor tidak menanggapi permintaan konfirmasi dari Shopee dalam jangka waktu yang ditentukan, maka Shopee akan menganggap bahwa vendor tidak berkeberatan atas permintaan pembeli dan akan menindaklanjutinya tanpa memberi tahu vendor.

Setelah mendapat konfirmasi dari Pinejual, Shopee hanya akan mengembalikan uang kepada pembeli jika penjual sudah menerima barang yang dikembalikan. Tanpa berkonsultasi dengan penjual, Shopee akan mengambil tindakan untuk mengembalikan uang sejumlah yang sesuai kepada pembeli jika penjual tidak merespons dalam jangka waktu yang ditentukan.

KESIMPULAN

Pedoman Keamanan Pelanggan (Pedoman No. 8) tahun 1999 telah melakukan upaya untuk melindungi transaksi online dengan secara eksplisit menetapkan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pembeli dan penjual. Untuk melindungi pertukaran online, Shopee melakukan berbagai pendekatan, antara lain Pasal 26 yang cenderung komitmen, yang menyinggung pengaturan Undang-undang Tidak Resmi (PP) nomor 80 Tahun 2019 tentang Penukaran Melalui Kerangka Elektronik (UU PMSE). bagi pelaku usaha dan Pasal 27 yang memberikan layanan pengaduan. Peretasan akun Shopee, default, pencabutan tidak merata, dan berbagai jenis kecelakaan jelas terkait dengan keamanan asli yang ditawarkan kepada klien.

Menu Dealer Place memberikan akses ke 36 pendekatan umum untuk klien PT Shopee Global Indonesia. Selain itu, kebijakan Shopee menetapkan bahwa, sesuai dengan Pasal 19 Peraturan Asuransi Pembeli, pihaknya akan mengganti atau mengembalikan produk atau layanan apa pun yang tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian atau tidak sebagaimana dimaksud. Shopee memberikan keamanan sebagaimana yang dijamin oleh pihak shopee. Ini berisi metodologi berbeda yang dapat membantu pembeli dan vendor jika terjadi masalah dengan perdagangan mereka. Pelanggan dapat melakukan tindakan ini dengan memanfaatkan menu di toko. Jadi baik pedagang maupun pembeli tidak perlu pusing untuk melakukan penukaran melalui Shopee.

DAFTAR PUSTAKA /REFERENSI

- Ana Putri Wahyuni, Nur, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Haknya Dirugikan Dalam Event Flash Sale Tiap Bulan Melalui Transaksi Online E-Commerce Di Situs Belanja Shopee', *Jurnal Pengabdian Cendikia*, 2.6 (2023), 136–47 <<https://doi.org/10.5281/zenodo.8395156>>
- A.U, Hosnah, Wijanarko, and Sibuea H.P, *Karakteristik Ilmu Hukum Dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, 1st edn (Jakarta: Rajawali Pers, 2021)
- Nasution, Az, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002)
- , 'Nasution, Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet', *Jurnal Keadilan*, 1.3 (2001)