

PELINDUNGAN HUKUM DAN UPAYA PENYELESAIAN BAGI PENJUAL YANG MENGALAMI KERUGIAN AKIBAT KLAUSULA PROGRAM GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN BARANG DAN/ATAU DANA DI SHOPEE

Oleh : Kania Kusuma Dewi¹ dan Sa'ida Rusdiana²

INTISARI

Penulisan hukum ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelindungan hukum dan upaya penyelesaian bagi penjual yang mengalami kerugian akibat klausula program garansi bebas pengembalian barang dan/atau dana di Shopee.

Penelitian dalam penulisan hukum ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis empiris dan bersifat deskriptif analitis. Penelitian yuridis dilakukan dengan studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier untuk memperoleh data sekunder, sedangkan penelitian empiris dilakukan dengan wawancara terhadap responden untuk memperoleh data primer. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan metode kualitatif dan disajikan dalam bentuk deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh dua kesimpulan. Pertama, keberadaan klausula Program Garansi Bebas Pengembalian di Shopee merugikan penjual karena mekanisme pengembalian barang secara sepihak dengan alasan berubah pikiran diberlakukan tanpa mempertimbangkan kepentingan penjual. Akibatnya, penjual tidak memperoleh pelindungan hukum secara internal dalam pelaksanaan perjanjian kemitraan. Sementara itu, pelindungan hukum eksternal telah memiliki dasar pengaturan dalam peraturan perundang-undangan, namun pengaturan tersebut tidak mengatur secara rinci mengenai perjanjian kemitraan, dan Shopee tidak memenuhi beberapa kewajiban hukum yang telah ditetapkan. Kedua, upaya penyelesaian yang ditempuh penjual yang mengalami kerugian akibat klausula tersebut adalah dengan mengajukan pengaduan kepada *customer service* Shopee, namun dalam pelaksanaannya tidak mencapai *win-win solution* sehingga penjual dapat menempuh upaya penyelesaian melalui litigasi atau pengadilan.

Kata Kunci: Pelindungan Hukum, Perjanjian Kemitraan, *E-Commerce*

¹ Mahasiswa Program Sarjana (S-1) Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada.

² Dosen Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada.

***LEGAL PROTECTION AND DISPUTE RESOLUTION EFFORTS FOR
SELLERS WHO SUFFER LOSSES DUE TO THE FREE RETURN
GUARANTEE PROGRAM CLAUSE ON SHOPEE***

Author : Kania Kusuma Dewi¹ and Sa'ida Rusdiana²

ABSTRACT

This legal writing aims to identify and analyze legal protection for sellers as well as the dispute resolution efforts taken by sellers who suffer losses due to The Free Return Guarantee Program Clause on Shopee.

This legal research uses a type of juridical-empirical method and is analytically descriptive. Juridical research was conducted by literature study of primary, secondary, and tertiary legal materials to obtain secondary data, while empirical research was conducted by interviewing respondents to obtain primary data. The research data was analyzed using qualitative methods and presented in descriptive form.

Based on the results of this research, two conclusions can be drawn. First, the inclusion of the Return Guarantee Program clause on Shopee disadvantages sellers, as the unilateral return mechanism based solely on a change of mind is applied without due consideration of the sellers' interests. As a result, sellers are not afforded adequate internal legal protection in the implementation of the partnership agreement. Meanwhile, external legal protection is grounded in existing statutory regulations, but such regulations do not contain detailed provisions regarding partnership agreements, and Shopee does not fulfill several legal obligations as required. Second, the resolution efforts made by sellers affected by these clauses are generally through filing complaints to customer service Shopee. However, in practice, this approach often fails to achieve a win-win solution, leading sellers to pursue dispute resolution through the court system.

Keywords: Legal Protection, Partnership Agreement, E-Commerce

¹ Undergraduate Student of Civil Law Department, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada.

² Lecturer of Civil Law Department, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada.