

PENERAPAN ASAS PROPORSIONALITAS DALAM KEBIJAKAN PENGEMBALIAN BARANG DENGAN ALASAN TIDAK LAGI DIPERLUKAN PADA *MARKETPLACE* TIKTOK SHOP

INTISARI

Maria Melina Pentika¹ dan Alfatika Aunuriella Dini²

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis kesesuaian kebijakan pengembalian barang dengan alasan “tidak lagi diperlukan” pada *marketplace* TikTok Shop dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, serta menganalisis pengaruhnya terhadap keseimbangan hak dan kewajiban *merchant* berdasarkan asas proporsionalitas dalam kontrak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, yang didukung oleh wawancara dengan narasumber dari akademisi perlindungan konsumen dan praktisi dari industri *e-commerce* sebagai data pelengkap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pengembalian barang dengan alasan “tidak lagi diperlukan” pada *marketplace* TikTok Shop tidak memiliki kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan di Indonesia. Kebijakan tersebut memberikan ruang pembatalan perjanjian jual beli secara sepihak oleh konsumen tanpa adanya kesalahan/ketidaksesuaian barang yang dikirim dan/atau antara jangka waktu aktual pengiriman, cacat tersembunyi, rusak, kadaluwarsa, dan/atau kegagalan pelaksanaan kewajiban lainnya oleh *merchant*. Dalam perspektif asas proporsionalitas, kebijakan tersebut terbukti memengaruhi keseimbangan hak dan kewajiban *merchant*. Kebijakan tersebut memperluas hak konsumen untuk mendapatkan ganti kerugian tanpa pembuktian adanya kesalahan/ketidaksesuaian barang yang dikirim dan/atau antara jangka waktu aktual pengiriman, cacat tersembunyi, rusak, kadaluwarsa, dan/atau kegagalan pelaksanaan kewajiban lainnya oleh *merchant*, sehingga hal tersebut menciptakan ketidakseimbangan prestasi dan kontra-prestasi serta mengalihkan beban risiko dan biaya transaksi secara sepihak kepada *merchant*.

Kata Kunci: Asas Proporsionalitas, Pengembalian Barang, *Marketplace*.

¹ Mahasiswa Konsentrasi Hukum Perdata, Program Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

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

THE APPLICATION OF THE PRINCIPLE OF PROPORTIONALITY IN THE RETURN POLICY BASED ON “NO LONGER NEEDED” REASONS ON THE TIKTOK SHOP MARKETPLACE

ABSTRACT

Maria Melina Pentika¹ dan Alfatika Aunuriella Dini²

This study aims to examine and analyze the conformity of the “no longer needed” return policy implemented by the TikTok Shop marketplace with the prevailing laws and regulations in Indonesia, as well as to assess its impact on the balance of rights and obligations of merchant based on the principle of proportionality in contract law.

This research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches, supported by interviews with resource persons consisting of consumer protection academics and practitioners from the e-commerce industry as supplementary data.

The results show that the return policy based on the reason “no longer needed” on the TikTok Shop marketplace is not in conformity with the prevailing laws and regulations in Indonesia. The policy provides room for unilateral cancellation of sales contracts by consumers in the absence of fault or non-conformity of the goods delivered, delays in the actual delivery period, hidden defects, damage, expiration, or other failures in the performance of obligations by merchants. From the perspective of the principle of proportionality, this policy affects the balance of merchants’ rights and obligations. It expands consumers’ rights to obtain compensation without proof of merchant fault or non-conformity, thereby creating an imbalance between performance and counter-performance and unilaterally shifting transaction risks and costs to merchants.

Keywords: Principle of Proportionality, Goods Return, Marketplace.

¹ Undergraduate Student, Private Law Concentration, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada

² Lecturer at the Department of Private Law, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada