



TINJAUAN HUKUM UU NO. 8 TAHUN 1999 TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN PEMESANAN PRODUK DI APLIKASI SHOPEE

Feri Andri Saputra & Benni Rusli

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email: feriandrisaputra01@gmail.com & bennirusli@gmail.com

Abstract

Consumer protection is important considering the ever-increasing speed of science and technology. This research aims to examine legal protection for Shopee consumers for goods that do not match the product description and the responsibilities of Shopee and business actors towards consumers who are harmed. The form of responsibility of Shopee and business actors for losses suffered by consumers is fully regulated in the terms of use of services available on the Shopee shopping site, allowing consumers to report consumer losses, offering a Shopee Guarantee, issuing refunds to consumers, and protecting consumers' personal and credit card information. Shopee is fully responsible for consumer losses. In this modern era, many consumers prefer to shop and carry out buying and selling transactions via the internet to make it easier, one of which is through the Shopee Shopping site. Even though the government and Shopee as a business actor have provided guarantees regarding consumer rights in law, the fact is that there are still many consumers whose rights are often overridden by business actors, which makes consumers feel that they are at a disadvantage when making transactions on the Shopee site. Legal protection for consumers in transactions online buying and selling, is needed to obtain confirmation of responsibility in relation to online buying and selling practices as well as problems of default caused by business actors. Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection can be used as legal certainty or regulatory protection for consumers in carrying out online transactions as a result of this becoming a defender of the rights of consumers who are harmed by business actors.

Keywords: *Consumer Protection, E-commerce, Shopee*

Abstrak

Perlindungan konsumen menjadi penting mengingat kecepatan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang perlindungan hukum terhadap konsumen shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk dan tanggungjawab pihak Shopee dan pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan. Bentuk tanggung jawab pihak Shopee dan pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen sepenuhnya diatur dalam ketentuan penggunaan layanan yang tersedia di situs belanja Shopee, memungkinkan konsumen melaporkan kerugian konsumen, menawarkan Garansi Shopee, mengeluarkan pengembalian uang kepada konsumen, dan melindungi informasi pribadi dan kartu kredit konsumen. Shopee bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen. Di era yang sudah modern ini, banyak konsumen yang lebih memilih untuk berbelanja dan melakukan

transaksi jual-beli melalui internet agar lebih memudahkan, salah satunya melalui situs Belanja Shopee. Meskipun, pemerintah dan pihak shopee selaku pelaku usaha telah memberikan jaminan mengenai hak konsumen dalam Undang-Undang, faktanya konsumen yang haknya sering dikesampingkan oleh pelaku usaha masih banyak sehingga membuat konsumen merasa dirinya dirugikan pada saat bertransaksi di situs Shopee. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli online, diperlukan untuk mendapatkan penegasan tanggung jawab sehubungan dengan praktik jual-beli online serta masalah wanprestasi yang disebabkan oleh pelaku usaha. Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen dapat dijadikan kepastian hukum atau proteksi aturan bagi konsumen dalam melakukan transaksi online sebagai akibatnya hal ini menjadi pembela hak bagi konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-commerce, Shopee

A. PENDAHULUAN

Marketplace ialah segala usaha yang dilakukan untuk melakukan pemasaran suatu produk atau jasa melalui media internet atau jaringan world wide web. Sedangkan place sendiri dalam kamus bahasa Inggris artinya adalah tempat. Jadi, pengertian dari Marketplace adalah tempat atau wadah untuk melakukan pemasaran produk atau jasa melalui atau menggunakan media internet.¹

Negara kita saat ini salah satunya menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK).² Sebagai dasar hukum dalam melakukan suatu bisnis yang berplatform pada e-commerce Shopee, Tokopedia, Lazada, dan berbagai Platfrom lainnya pada zaman digital saat ini.

Salah satu e-commerce di Indonesia adalah Shopee. Shopee merupakan e-commerce yang menawarkan berbagai kebutuhan baik pria maupun wanita yang menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat Indonesia. Dengan demikian, produk produk yang ditawarkan Shopee kepada konsumen selalu memenuhi kebutuhan gaya hidup yang

¹ Agus Dwi Cahya, Fadhillah Ajeng Aqdella, dkk, (2021), *Memfaatkan Marketplace Sebagai Media Promosi Untuk Meningkatkan Penjualan di Tengah Pandemi Covid-19*, Vol. 4, No. 3

² Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

semakin modern, dalam hal ini Shopee menawarkan berbagai macam produk seperti pakaian wanita dan pria, peralatan listrik, peralatan rumah tangga, barang olahraga, dan lain-lain.

Shopee juga sering digunakan seseorang untuk melakukan transaksi jual beli online, Shopee salah satu platform yang menempati peringkat teratas dalam penggunaan system e-commerce. Masyarakat juga beranggapan bahwa system e-

commerce pada aplikasi shopee terpercaya. Namun tidak dipungkiri juga rawan penipuan di mana ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, dan seringkali barang yang dibeli tidak terkirim meskipun pembeli mengirimkan jumlah yang disepakati.

Adanya e-commerce seperti Shopee tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen. Dalam e-commerce, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Kelemahan lain yang sering terlihat dalam e-commerce adalah jika barang yang ditawarkan berkualitas buruk atau layanan pabrikan tidak memuaskan, jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, pengiriman barang atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang, yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelumnya.³

Menurut UUPK, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah kepastian hukum. Masalah kepastian hukum dalam perdagangan elektronik. Misalnya, masalah keabsahan transaksi komersial menurut hukum perdata. Isu-isu lain yang muncul misalnya, jaminan keandalan data, kerahasiaan dokumen, kewajiban perpajakan, hukum yang dipilih dalam hal kontrak atau wanprestasi, masalah yurisdiksi dan masalah hukum mana yang berlaku. Memastikan keamanan e-commerce sangat penting untuk melindungi konsumen dan lebih meningkatkan kepercayaan

³ Subekti, (2004), Hukum Perjanjian, Cet 21, Jakarta. Intermasa, hlm. 79

konsumen, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan volume transaksi e-commerce.

Terkait banyaknya kasus tentang perlindungan konsumen terhadap hak selaku konsumen yang dilanggar serta kewajiban pelaku usaha yang tidak dipenuhi dalam jual beli di Platform online, penulis melakukan observasi di Kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut BPSK) Kota Bukittinggi, Penulis menemukan dari sekian banyak data kasus sengketa konsumen yang melanggar terhadap pasal 4, yang mana pada kasus ini X selaku pembeli telah membeli suatu barang kepada pelaku usaha melalui platform media sosial yaitu Instagram. Dalam perjanjian pembelian barang tersebut X harus menghubungi pelaku usaha melalui media WhatsApp, dimana

X sepakat membeli barang tersebut dengan harga yang telah ditentukan dan mentransfer sejumlah uang. Setelah uang dikirim, pihak pelaku usaha menjanjikan barang tersebut akan dikirim dan diperkirakan sampai ke alamat X tiga sampai empat hari. Namun kenyataannya, sejak pembelian, barang yang dimaksud tidak pernah sampai pada waktu yang telah ditentukan bahkan hingga X mengajukan gugatan ke BPSK Kota Bukittinggi, barang tersebut masih belum sampai juga ke alamat X. Semenjak hari itu, X selaku pembeli menghubungi pelaku usaha tersebut melalui aplikasi WhatsApp tetapi pesan dari X tidak pernah lagi di tanggapinya oleh pelaku usaha tersebut.

Dari kasus yang telah penulis dapati diatas, terdapat kemiripan dengan kasus yang penulis teliti yaitu adanya ketidaksesuaian keterangan yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen atas suatu barang pembelian. Dalam konteks ini, Pasal 4 UUPK menjadi relevan. Pasal tersebut mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam hal menerima barang atau jasa sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh penjual atau produsen. Ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan pada aplikasi Shopee, konsumen memiliki hak-hak tertentu yang dilindungi oleh undang-undang untuk memperoleh kompensasi atau penggantian.

Dari beberapa konsumen yang kami wawancarai, kami menemukan konsumen yang memiliki masalah dalam pembelian barang online, khususnya dalam *e-commerce* yang selanjutnya disebut Shopee. Y selaku konsumen merasa dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (selanjutnya disebut PUJK) ketika menerima pesanan yang tidak sesuai. Namun, Y menyelesaikan masalah awal dengan mencoba menghubungi PUJK terlebih dahulu.

PUJK tersebut sama sekali tidak menerima komplen dari Y dengan alasan kontrak yang ditetapkannya dalam deskripsi produk. Dalam deskripsi produk tersebut, PUJK mengatakan tidak akan menerima apapun bentuk ganti kerugian termasuk return dari pembeli, jika barang yang diterima tersebut tidak melalui proses *unboxing* dengan bukti rekaman video.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif. Penelitian normatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada norma dan asas-asas hukum serta bersumber pada bahan pustaka dan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan melakukan penelusuran (*searching*), studi dokumentasi, media internet. Diharapkan penelitian ini mampu menemukan, merumuskan, menganalisis, dan memecahkan masalah yang ada. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sekunder, diperoleh melalui studi kepustakaan dan perundang-undangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pertanggungjawaban Pihak E-Commerce Terhadap Konsumen Yang Haknya Dilanggar Sesuai Dengan Pasal 4 UUPK

Persoalan hukum mengenai perlindungan konsumen semakin penting dalam kasus konsumen yang melaksanakan transaksi online dengan pedagang di negara lain. Penipuan transaksi jarak jauh sangat rentan terjadi sehingga konsumen harus dilindungi, penipuan tersebut dapat terjadi dikarenakan

pihak penjual dan konsumen tidak melaksanakan pertemuan secara langsung atau tatap muka pada saat transaksi berlangsung. Contoh penipuan online yang cukup marak ialah dalam hal pihak pelaku usaha tidak mengantarkan produk ke konsumen yang sudah membayar produk tersebut, lalu pelaku usaha hilang dan tidak bisa dihubungi. Adapula pengiriman produk yang lama, produk rusak, atau produk cacat.⁴

Di dalam transaksi jual beli barang dan jasa setidaknya terdapat dua pihak yang saling berhubungan, yaitu: pertama, pihak penyedia barang atau penyelenggara jasa, kedua pihak pemakai/pengguna barang atau jasa itu. Dalam literatur ekonomi, kelompok pertama disebut sebagai pengusaha atau pelaku usaha, sedangkan kelompok kedua disebut sebagai konsumen dan disadari atau tidak, setiap manusia adalah konsumen.⁵

Berdasarkan Pasal 4 UUPK tentang hak konsumen yang sering dilanggar pelaku usaha dalam Platform toko online yakni adalah:

- a) Pasal 4 huruf c “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;”
- b) Pasal 4 huruf d “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;”

Pasal 4 huruf h “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;”

Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk baik barang ataupun jasa, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai

⁴ Ni Nengah Bintang Lestari, (2023), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Di E-commerce*, Vol. 12, No. 4

⁵ Firman Tumorantara, (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, Setara Press, Malang, hlm 4

kebutuhannya, serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk baik barang ataupun jasa.

Pelaku usaha dalam Platform online merupakan seseorang yang menawarkan atau memberikan barang atau jasa melalui jaringan internet, konsumen akan mendapatkan sumber informasi yang sesuai dan signifikan terkait dengan barang atau jasa oleh pelaku usaha dalam Platform online.⁶ Pelaku usaha juga mempunyai beberapa kewajiban, yaitu “beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan keterangan yang diberikan”.

Pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawabannya secara mutlak bila kesalahan yang dilakukannya adalah tidak memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang serta ketidaksesuaian keterangan barang yang tertera pada Platform aplikasi miliknya.

2. Upaya Perlindungan Hukum Di Indonesia Terhadap Konsumen Yang Haknya Dirugikan Dalam Platform Aplikasi Shopee

Di Indonesia, ada banyak sekali toko online atau e-commerce yang menawarkan keamanan dalam berbelanja online salah satunya yaitu Shopee. Dimana Shopee merupakan e-commerce yang menawarkan berbagai kebutuhan baik pria maupun wanita yang dimana dalam penjualannya menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat di Indonesia. Dengan demikian, produk-produk yang ditawarkan Shopee kepada konsumen selalu memenuhi kebutuhan gaya

⁶ Imelda Martinelli, dkk, (2023), *Tanggungjawab Hukum Atas Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Terhadap Kesesuaian Pembelian Produk Pada Video Promosi Platform Tiktok di Indonesia*, Volume 5, Issue 4

hidup yang semakin modern.⁷Shopee juga sering digunakan seseorang untuk melakukan transaksi jual beli online, Shopee salah satu platform yang menempati peringkat teratas dalam penggunaan system e-commerce. Masyarakat juga beranggapan bahwa system e-commerce pada aplikasi Shopee terpercaya. Namun tidak dipungkiri juga rawan penipuan di mana ketidaksesuaian keterangan deskripsi barang serta kualitas produk yang dijanjikan tidak sesuai. Adanya e-commerce seperti Shopee tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen. Dalam e-commerce, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Shopee ini, didasari oleh kerugian-kerugian yang seringkali dialami oleh konsumen Shopee dalam kegiatan transaksi jual-beli nya melalui situs belanja online Shopee.

Bentuk-bentuk kerugian tersebut berupa:

- a) Terdapat ketidaksesuaian keterangan antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen.
- b) Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu.
- c) Menyampaikan sesuatu masalah yang didapat cukup sulit, konsumen yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang dan/atau terhadap uang yang telah dibayar, sering mendapat ketidakjelasan dari pihak Shopee jika melakukan komplain. Mulai dari proses yang lama, hingga komplain tidak diperhatikan.
- d) Produk yang dipesan oleh konsumen cacat secara bawaan fisik barang, sehingga produk yang diterima banyak mengalami kerusakan serta berbeda dengan pesanan sebenarnya. Penipuan ini biasanya dilakukan oleh pelaku usaha yang menawarkan

⁷ Sandya Hasina Ram, dkk, (2024), *Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Di Marketplace Shopee*, Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah Vol. 5, No. 2

produk yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di halaman Shopee. Sehingga konsumen merasa dirugikan.⁸

Bentuk perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang sesuai dengan kerugian-kerugian di atas adalah hak konsumen untuk mendapatkan pengoptimalan pelayanan yang lebih baik, yaitu menurut UUPK Pasal 1 angka (2) bahwa konsumen adalah: “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, dan orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban, yaitu “Hak atas kenyamanan, hak untuk memilih barang dan jasa, hak atas informasi yang benar, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, hak untuk mendapatkan advokasi dan perlindungan, hak untuk dilayani secara benar, dan hak untuk mendapat ganti rugi”. Konsumen juga memiliki kewajiban, yaitu “Mengikuti prosedur, beritikad baik, membayar dengan sesuai, dan mengikuti upaya penyelesaian hukum secara patut”.⁹ Pengetahuan tentang hak-hak dan kewajiban konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Salah satunya adalah hak konsumen untuk mendapatkan pengoptimalan layanan yang lebih baik.¹⁰

C. PENUTUP

Dalam penulisan Jurnal ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen di platform e-commerce Shopee, terutama terkait ketidaksesuaian produk yang dipesan dan ketidakpastian kualitas barang yang di deskripsikan oleh pelaku usaha. Penelitian menunjukkan bahwa Shopee dan pelaku usaha memiliki tanggung jawab penuh

⁸ Raudhya Alfira, dkk, (2023), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee*, Jurnal Publikasi Ilmu Hukum Vol. 1, No. 2

⁹ Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI), “Hak dan Kewajiban Konsumen” dikutip dari <https://bpkn.go.id/tipskonsumen/detail/hak-kewajiban-konsumen>, diakses tanggal 15 Desember 2024.

¹⁰ Ari Apriatman Molle, dkk, (2023), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk*, PATTIMURA Law Study Review, Vol. 1, No. 1

terhadap kerugian konsumen, sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun ada jaminan hukum, banyak konsumen masih merasa dirugikan karena pelanggaran hak oleh pelaku usaha. Penulis menekankan pentingnya perlindungan hukum untuk memastikan keadilan dalam transaksi online dan mendorong tanggung jawab yang lebih besar dari pihak Shopee dan pelaku usaha.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah undang-undang yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dalam berbagai aspek, termasuk ketidaksesuaian pemesanan produk di aplikasi Shopee. Ketidaksesuaian pemesanan produk dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen, seperti menerima produk yang tidak sesuai dengan deskripsi atau kualitas yang dijanjikan. Konsumen memiliki hak untuk menerima produk yang sesuai dengan yang dipesan, sedangkan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyediakan produk yang sesuai dengan janjinya. Konsumen dapat mengajukan sengketa ke pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk menyelesaikan masalah ketidaksesuaian pemesanan produk yang didapat dan penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara damai melalui musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen, dengan syarat dan kondisi yang disepakati bersama. UUPK memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam menangani masalah ketidaksesuaian pemesanan produk di aplikasi Shopee, dengan memberikan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA/DAFTAR REFERENSI

BUKU:

Firman Tumantara, (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, Setara Press, Malang.

Mahlil Adriaman, (2023), *Metode Penulisan Artikel Hukum*, Cet 1, Agam Sumatera Barat,

Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Subekti, (2004), *Hukum Perjanjian*, Cet 21, Jakarta. Intermedia.

JURNAL:

Agus Dwi Cahya, Fadhillah Ajeng Aqdelta, dkk, (2021), *Memfaatkan Marketplace Sebagai Media Promosi Untuk Meningkatkan Penjualan Di Tengah Pandemi Covid-19*, Vol. 4, No. 3.

Ari Apriatman Molle, dkk, (2023), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk*, PATTIMURA Law Study Review, Vol. 1, No. 1.

Imelda Martinelli, dkk, (2023), *Tanggungjawab Hukum Atas Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Terhadap Kesesuaian Pembelian Produk Pada Video Promosi Platform Tiktok di Indonesia*, Volume 5, Issue 4.

Ni Nengah Bintang Lestari, (2023), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Di E-commerce*, Vol. 12, No. 4.

Raudhya Alfira, dkk, (2023), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee*, Jurnal Publikasi Ilmu Hukum, Vol. 1, No. 2.

Sandya Hasina Ram, dkk, (2024), *Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Di Marketplace Shopee*, Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah, Vol. 5, No. 2.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

WEBSITE:

Badan Perlindungan Konsumen Nasional Republik Indonesia (BPKN-RI), "*Hak dan Kewajiban Konsumen*" dikutip dari <https://bpkn.go.id/tipskonsumen/detail/hak-kewajiban-konsumen>, diakses

tanggal 15 Desember 2024.

Tim BPKN, "*Kajian Perlindungan E-Commerce di Indonesia*" dikutip dari www.bpkn.go.id diakses tanggal 14 Desember 2024.