

# **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN E-COMMERCE ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN PEMBELIAN MELALUI SARANA MEDIA *ONLINE SHOPEE***

**JENNIFER**

## **ABSTRAK**

Penelitian dalam skripsi ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen *e-commerce* yang mendapatkan barang tidak sesuai dengan pembelian melalui media *online Shopee*. Tujuan lain yaitu untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan pembelian melalui media *online Shopee*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum Normatif, yaitu meneliti perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* atas barang yang tidak sesuai dengan pembelian melalui media *online Shopee* dan tanggung jawab pelaku usaha *e-commerce* yang memberikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Kuisisioner sebagai data pendukung untuk menganalisis data pustaka yang diteliti dengan cermat.

Hasil penelitian dalam skripsi ini adalah upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan pembelian melalui media *online shopee* diatur dalam landasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen(UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UUPK dan UU ITE secara tertulis memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Tanggung jawab pelaku usaha dalam penelitian ini yaitu dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan barang yang dibeli oleh konsumen. Apabila pelaku usaha menolak untuk bertanggung jawab maka konsumen dapat menuntut pembayaran ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Sanksi yang diatur dalam Undang-Undang meliputi sanksi perdata, administratif, maupun pidana, sesuai aturan terkait; sehingga dapat memenuhi asas keadilan bagi semua pihak.

**Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, E-commerce, Media Online**

**PROVIDE LAW PROTECTION TOWARD E-  
COMMERCE CONSUMERS DUE TO RECEIVING  
INAPPROPRIATE PRODUCT THROUGH SHOPEE  
ONLINE MEDIA**

**JENNIFER**

**ABSTRACT**

*The purpose of doing this thesis research is identifying whether the e-commerce customer who get inappropriate products received the law protection when purchase through online media Shopee. The other purpose is knowing the sellers responsibility in handling sending the improper product to e-commerce customer when the purchase is done through online media Shopee.*

*This thesis research is using Normative Law method, namely analyzing whether it has given the appropriate law protection to the disadvantaged online customers and surveying the sellers responsibility due to delivering wrong or unfavourable products when the purchase has been submitted by using shopee online shop media. The analistic data technique is hereby used Analistic Descriptive Qualitative Technique. Questionnaire as a proponent data is to analyze pustaka data punctiliously.*

*The outcome of this thesis is to aim a proper law protection to those online customers who received unfavourable products by using Shopee online shop media as their transaction. There are two Act valid for these cases, which are No.8 year 1999 Act which regulates Protection of Online Consumers (UUPK) and No. 11 year 2008 Act that organised Information and Electronic Transaction (UU ITE). UUPK and UU ITE are writtenly valid Act which provide proper law protection for online customers by using e-commerce media as their transaction. There are two ways for the restitution as the sellers responsibility in this thesis research which are giving an option of returning the inappropriate products or making a refund to the online consumers. And if the sellers reject to take a responsible, the online consumers could sue the seller through Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen or Badan Peradilan in the consumers taken cases place. Legal sanction is stipulated by Act which comprise of civil sanction, administrative sanction as well as criminal sanction, appropriate with related regulation. Thus, both party could gain the proper justice rights.*

**Key word: Law Protection, Consumers, E-commerce, Online Media**