E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 2110-2122
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

IMPLIKASI HUKUM PEMENUHAN KEWAJIBAN KONSUMEN TERHADAP HAK RETUR BARANG TIDAK SESUAI DI MARKETPLACE

Silvia Nursabila[1], Nida Zaqiyya Meilinda Widianto[2], Dewi Mutiara[3], Putri Diah Ayu Kesmawati[4], Adinda Maylanie Putri[5], Hannyda Rahma Putri[6], Aline Rasya Irwanto[7]

Universitas Tidar

Abstrak

Perkembangan transaksi melalui marketplace memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan kegiatan jual beli, tetapi juga menimbulkan persoalan hukum ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi atau deskripsi yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Salah satu persoalan yang muncul adalah persyaratan administratif pengajuan retur, seperti kewajiban melampirkan video unboxing, yang dalam praktiknya dapat menjadi dasar penolakan klaim konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan hukum antara pemenuhan kewajiban konsumen dalam prosedur retur dengan efektivitas klaim pengembalian barang yang tidak sesuai serta mengkaji apakah kelalaian konsumen dalam memenuhi prosedur tersebut dapat membebaskan pelaku usaha dari kewajiban memberikan ganti rugi. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara deskriptif-preskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan kewajiban konsumen berfungsi sebagai sarana pembuktian dan persyaratan administratif untuk mendukung penyelesaian klaim, bukan sebagai sumber lahirnya hak konsumen. Hak atas ganti rugi bersumber langsung dari ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4, Pasal 8 ayat (1) huruf f, dan Pasal 19 ayat (1). Oleh karena itu, penolakan retur semata-mata karena tidak adanya video unboxing berpotensi bertentangan dengan ketentuan larangan klausula baku apabila mengakibatkan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Kelalaian konsumen dalam memenuhi prosedur retur juga tidak secara otomatis membebaskan pelaku usaha dari kewajiban ganti rugi. Pembebasan tanggung jawab harus didasarkan pada pembuktian bahwa kerugian memang disebabkan oleh kesalahan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kata kunci: *Perlindungan konsumen; retur barang; marketplace; video unboxing; ganti rugi.*

Abstract

Marketplace transactions provide convenience for consumers in conducting online purchases; however, legal issues arise when the goods received do not correspond to the information or descriptions provided by business operators. One of these issues concerns administrative requirements for returning goods, such as the obligation to provide an unboxing video, which may become grounds for rejecting consumer claims. This study aims to analyze the legal relationship between the fulfillment of consumer obligations in return procedures and the effectiveness of claims for returning non-conforming goods, as well as to examine whether consumer negligence in complying with such procedures may release business operators from their obligation to provide compensation. This study employs normative legal research using statutory and conceptual approaches. Legal materials were collected through library research and analyzed descriptively and prescriptively. The findings indicate that the fulfillment of consumer obligations serves as an evidentiary instrument and an administrative requirement

supporting claim resolution, rather than as the source of consumer rights. The right to compensation derives directly from Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, particularly Article 4, Article 8 paragraph (1) letter f, and Article 19 paragraph (1). Therefore, rejecting a return claim solely due to the absence of an unboxing video may conflict with the prohibition of standard clauses when it results in the transfer of business operators' liability. Consumer negligence in complying with return procedures also does not automatically release business operators from their compensation obligations. Exemption from liability must be based on proof that the loss was actually caused by the consumer's fault in accordance with applicable laws and regulations.

Keywords: *Consumer protection; product returns; marketplace; unboxing video; compensation.*

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan terhadap pola kegiatan jual beli masyarakat. Aktivitas perdagangan yang sebelumnya lebih banyak dilakukan secara langsung kini berkembang melalui sistem elektronik dengan memanfaatkan berbagai platform marketplace. Kehadiran marketplace memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai kebutuhan tanpa harus mendatangi toko secara fisik. Konsumen dapat mencari informasi produk, membandingkan harga, melakukan pemesanan, serta menyelesaikan pembayaran melalui perangkat elektronik. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa perdagangan elektronik telah menjadi salah satu alternatif kegiatan ekonomi yang semakin banyak digunakan masyarakat.

Meskipun memberikan kemudahan, transaksi melalui marketplace juga memiliki risiko yang dapat merugikan konsumen. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan informasi atau deskripsi yang ditampilkan oleh penjual. Ketidaksesuaian tersebut dapat berupa perbedaan jenis, ukuran, warna, kualitas, jumlah, maupun kondisi barang yang diterima. Dalam kondisi tertentu, konsumen bahkan dapat menerima barang yang rusak, cacat, atau tidak sesuai dengan pesanan yang telah disepakati. Persoalan ini menjadi penting karena konsumen melakukan pembelian berdasarkan informasi yang disediakan oleh pelaku usaha, sementara konsumen tidak selalu memiliki kesempatan untuk memeriksa kondisi barang sebelum transaksi diselesaikan.

Dalam transaksi elektronik, konsumen pada dasarnya memiliki keterbatasan untuk memastikan kesesuaian barang sebelum barang tersebut diterima secara fisik. Oleh karena itu, informasi produk yang disampaikan melalui marketplace menjadi salah satu dasar utama bagi konsumen dalam menentukan keputusan pembelian. Ketika barang yang diterima ternyata tidak sesuai dengan informasi tersebut, konsumen berhak mengajukan keberatan dan meminta penyelesaian melalui mekanisme pengembalian barang atau retur. Mekanisme retur menjadi instrumen penting dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen, terutama ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian transaksi.

Namun, pelaksanaan retur tidak selalu berlangsung sederhana. Setiap marketplace pada umumnya menetapkan persyaratan dan prosedur tertentu yang harus dipenuhi konsumen sebelum mengajukan pengembalian barang. Persyaratan tersebut dapat berupa batas waktu pengajuan, kelengkapan bukti transaksi, foto kondisi barang, komunikasi dengan penjual, hingga kewajiban melampirkan video unboxing. Persyaratan tersebut dimaksudkan untuk membantu proses pemeriksaan dan memastikan bahwa kerusakan atau ketidaksesuaian barang memang telah terjadi sebelum barang digunakan oleh konsumen. Dengan demikian, prosedur retur tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif, tetapi juga berkaitan dengan proses pembuktian ketika terjadi perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.

Pemenuhan kewajiban konsumen dalam prosedur retur menjadi persoalan yang perlu diperhatikan karena tidak seluruh konsumen memiliki pemahaman yang sama mengenai persyaratan yang ditetapkan oleh marketplace. Konsumen yang telah melakukan pembelian

belum tentu mengetahui bahwa proses pembukaan paket harus direkam sejak awal agar dapat digunakan sebagai bukti ketika mengajukan komplain. Akibatnya, ketika konsumen menemukan barang yang tidak sesuai, tidak adanya video unboxing dapat menjadi hambatan dalam memperoleh pengembalian barang maupun dana. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai kedudukan persyaratan administratif marketplace dalam hubungannya dengan hak konsumen yang telah dijamin oleh undang-undang.

Penelitian Kinasih dan Purnamasari (2023) membahas kewajiban konsumen untuk melampirkan video unboxing dalam pengajuan klaim ganti kerugian di marketplace. Penelitian tersebut memperlihatkan adanya perbedaan pembebanan kewajiban video unboxing antara Indonesia dan Korea Selatan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa video unboxing memiliki kedudukan penting dalam mekanisme pembuktian klaim konsumen, tetapi pada saat yang sama dapat menimbulkan beban tambahan bagi konsumen.

Persoalan mengenai penggunaan video unboxing juga dikaji oleh Mubarak et al. (2026), yang menyoroti penyalahgunaan persyaratan video unboxing dalam proses pengembalian barang di marketplace. Penelitian tersebut mengungkapkan adanya fenomena video rekonstruksi sebagai akibat dari kekakuan sistem pengaduan yang menempatkan video unboxing sebagai persyaratan penting dalam proses klaim. Sementara itu, Mardiyati (2026) membahas keabsahan fitur pengaduan Shopee sebagai bukti elektronik dalam transaksi e-commerce. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa fitur pengaduan marketplace dapat memiliki kedudukan sebagai bukti elektronik, meskipun kekuatan pembuktiannya tetap perlu diperhatikan ketika digunakan dalam penyelesaian sengketa.

Permasalahan lain berkaitan dengan kesulitan konsumen memperoleh pengembalian dana ketika barang yang diterima tidak sesuai. Syammulya dan Ramadhan (2024) menunjukkan bahwa konsumen masih menghadapi berbagai tantangan dalam memperoleh refund, termasuk persoalan prosedur dan keterlambatan penyelesaian klaim. Di sisi lain, Prakoso dan Irawan (2025) menyoroti persoalan pembagian risiko dan tanggung jawab antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi pengembalian barang berdasarkan perspektif UUPK dan UU ITE. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa persoalan retur barang dalam marketplace tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pengembalian barang, tetapi juga menyangkut kepastian hukum dan pembagian tanggung jawab para pihak.

Secara normatif, perlindungan konsumen dalam transaksi marketplace memperoleh dasar pengaturan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Sementara itu, Pasal 5 UUPK mengatur kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi dan mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemakaian barang dan/atau jasa.

Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur, serta memberikan kompensasi apabila barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan tersebut tercermin dalam Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK. Selain itu, Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK melarang pelaku usaha memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan. Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha terhadap kesesuaian barang tidak dapat dilepaskan dari kewajiban memberikan informasi dan memenuhi apa yang telah diperjanjikan kepada konsumen.

Permasalahan tersebut juga dapat dilihat melalui pengaduan konsumen yang diberitakan oleh detikNews pada 3 Agustus 2026. Dalam pemberitaan tersebut, seorang konsumen mengaku membeli stroller melalui Shopee, tetapi barang yang diterima dinilai tidak sesuai dengan foto produk. Konsumen kemudian mengajukan retur dengan melampirkan video unboxing. Setelah melalui proses validasi sekitar sepuluh hari, konsumen menyatakan bahwa hasil mediasi memenangkan penjual sehingga dana diteruskan kepada penjual, sedangkan kepastian pengembalian barang belum diperoleh. Peristiwa tersebut

memperlihatkan bahwa keberadaan bukti video unboxing belum tentu menjamin terpenuhinya hak konsumen. Persoalan tersebut sekaligus menunjukkan pentingnya menilai bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa marketplace diterapkan berdasarkan prinsip perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat persoalan hukum mengenai hubungan antara pemenuhan kewajiban konsumen dengan efektivitas klaim retur barang yang tidak sesuai. Di satu sisi, konsumen diwajibkan mengikuti prosedur yang ditentukan oleh marketplace sebagai bagian dari mekanisme pembuktian. Di sisi lain, kewajiban tersebut tidak seharusnya menghilangkan hak konsumen yang telah dijamin oleh UUPK. Selain itu, perlu dianalisis apakah kelalaian konsumen dalam memenuhi persyaratan prosedural dapat dijadikan dasar bagi pelaku usaha untuk membebaskan diri dari kewajiban memberikan ganti rugi.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu karena tidak hanya menempatkan video unboxing sebagai persoalan pembuktian elektronik, tetapi juga menganalisis hubungan antara pemenuhan kewajiban konsumen dan efektivitas klaim retur berdasarkan UUPK. Penelitian ini selanjutnya mengkaji batas tanggung jawab pelaku usaha ketika konsumen lalai memenuhi prosedur retur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai kedudukan prosedur marketplace dalam sistem perlindungan konsumen serta batas penerapannya agar tidak mengurangi hak konsumen yang telah diberikan oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan dua permasalahan sebagai berikut: Bagaimana hubungan hukum antara pemenuhan kewajiban konsumen, seperti pembuatan video unboxing dan ketaatan terhadap prosedur marketplace, dengan efektivitas klaim retur barang yang tidak sesuai berdasarkan UUPK? Apakah kelalaian konsumen dalam memenuhi syarat dan ketentuan prosedur pengajuan retur dapat membebaskan pelaku usaha dari kewajiban memberikan ganti rugi?

TINJAUAN PUSTAKA

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Marketplace

Perlindungan konsumen merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan kegiatan perdagangan karena hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak selalu berada dalam posisi yang seimbang. Konsumen pada umumnya memiliki keterbatasan dalam memperoleh informasi dan memastikan kualitas barang sebelum melakukan transaksi, khususnya dalam perdagangan melalui sistem elektronik. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan hukum yang memberikan kepastian terhadap hak konsumen sekaligus menetapkan tanggung jawab pelaku usaha.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan utama dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Pasal 4 UUPK mengatur berbagai hak konsumen, antara lain hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hak konsumen tidak hanya berkaitan dengan penerimaan barang, tetapi juga mencakup jaminan kesesuaian antara informasi produk dan barang yang diserahkan oleh pelaku usaha.

Dalam transaksi marketplace, perlindungan tersebut menjadi semakin penting karena proses pembelian berlangsung tanpa pertemuan langsung antara konsumen dan penjual. Konsumen hanya dapat mengandalkan informasi produk, gambar, deskripsi, dan komunikasi elektronik sebelum melakukan pembelian. Oleh karena itu, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang diberikan, konsumen memiliki dasar untuk meminta pertanggungjawaban pelaku usaha berdasarkan ketentuan UUPK.

Hak dan Kewajiban Konsumen dalam Prosedur Retur

Hak konsumen dalam transaksi perdagangan harus diimbangi dengan pelaksanaan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UUPK. Ketentuan tersebut mewajibkan konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang

dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, beritikad baik dalam melakukan transaksi, membayar sesuai nilai tukar yang disepakati, serta mengikuti upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam konteks transaksi marketplace, kewajiban konsumen dapat diwujudkan melalui tindakan memeriksa barang setelah diterima, menyimpan bukti transaksi, mengajukan keberatan dalam jangka waktu yang ditentukan, dan mengikuti mekanisme pengajuan retur. Salah satu bentuk pemenuhan kewajiban tersebut adalah pembuatan video unboxing untuk menunjukkan kondisi barang ketika pertama kali dibuka.

Meskipun demikian, kewajiban konsumen dalam prosedur retur harus ditempatkan secara proporsional. Pemenuhan persyaratan administratif tidak boleh dipahami sebagai satu-satunya dasar lahirnya hak konsumen. Hak untuk memperoleh barang yang sesuai dan mendapatkan ganti rugi pada dasarnya telah diberikan oleh undang-undang. Dengan demikian, prosedur marketplace seharusnya berfungsi membantu proses penyelesaian klaim, bukan menghapus hak substantif konsumen.

Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Barang yang Tidak Sesuai

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi hukum dari kegiatan perdagangan barang dan/atau jasa. Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Selanjutnya, Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK melarang pelaku usaha memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan. Ketentuan tersebut menjadi dasar hukum untuk menilai tanggung jawab penjual ketika barang yang dikirim berbeda dari deskripsi atau informasi produk yang ditawarkan.

Pasal 19 ayat (1) UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, maupun bentuk lain sesuai ketentuan yang berlaku.

Video Unboxing sebagai Alat Bukti Elektronik

Video unboxing merupakan rekaman elektronik yang memperlihatkan proses pembukaan paket dan kondisi barang ketika pertama kali diterima konsumen. Dalam transaksi marketplace, video tersebut dapat digunakan untuk menunjukkan kondisi kemasan, kelengkapan barang, serta ada atau tidaknya kerusakan maupun ketidaksesuaian produk.

Keberadaan video unboxing berkaitan dengan pengaturan alat bukti elektronik dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik beserta hasil cetaknya diakui sebagai alat bukti hukum yang sah berdasarkan ketentuan Pasal 5 UU ITE, sepanjang memenuhi persyaratan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Meskipun demikian, video unboxing tidak seharusnya diposisikan sebagai satu-satunya alat bukti dalam pengajuan klaim retur. Foto barang, bukti pembayaran, invoice, riwayat pesanan, komunikasi antara konsumen dan penjual, serta catatan pengiriman juga dapat digunakan untuk memperkuat pembuktian. Oleh karena itu, penilaian terhadap klaim konsumen perlu mempertimbangkan keseluruhan bukti yang tersedia, bukan hanya keberadaan satu jenis dokumen elektronik.

Klausula Baku dalam Transaksi Marketplace

Klausula baku merupakan ketentuan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dan dituangkan dalam dokumen atau perjanjian yang harus dipenuhi konsumen. Dalam transaksi marketplace, klausula baku dapat ditemukan pada syarat dan ketentuan penggunaan platform, kebijakan pengembalian barang, maupun persyaratan pengajuan klaim.

Pasal 18 UUPK memberikan pembatasan terhadap pencantuman klausula baku yang dapat merugikan konsumen. Pasal 18 ayat (1) huruf a melarang pelaku usaha mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Selain itu,

ketentuan dalam Pasal 18 ayat (1) huruf b juga melarang klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.

Pasal 18 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi larangan sebagaimana dimaksud dalam ketentuan tersebut dinyatakan batal demi hukum. Dengan demikian, persyaratan retur yang dibuat oleh marketplace harus tetap memperhatikan prinsip perlindungan konsumen dan tidak boleh mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak.

Penelitian Terdahulu dan Keaslian Penelitian

Penelitian terdahulu digunakan untuk mengetahui perkembangan kajian mengenai perlindungan konsumen, video unboxing, pembuktian elektronik, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi marketplace. Beberapa penelitian yang relevan dapat diuraikan sebagai berikut.

Peneliti	Fokus dan Temuan	Persamaan	Perbedaan
Kinasih dan Purnamasari (2023)	Mengkaji kewajiban konsumen melampirkan video unboxing untuk klaim ganti kerugian di marketplace dengan membandingkan pengaturan di Indonesia dan Korea Selatan.	Membahas video unboxing sebagai persyaratan klaim konsumen.	Berfokus pada perbandingan antarnegara dan belum secara khusus mengkaji efektivitas klaim retur berdasarkan UUPK.
Mubarak et al. (2026)	Mengkaji persyaratan video unboxing dari perspektif penyalahgunaan keadaan dan fenomena video rekonstruksi akibat kekakuan sistem pengaduan marketplace.	Sama-sama membahas kewajiban video unboxing dan mekanisme pengaduan.	Berfokus pada penyalahgunaan keadaan, bukan hubungan pemenuhan kewajiban konsumen dengan efektivitas klaim retur.
Mardiyati (2026)	Menganalisis keabsahan fitur pengaduan Shopee sebagai bukti elektronik dalam transaksi e-commerce.	Sama-sama membahas fitur pengaduan dan pembuktian elektronik.	Berfokus pada keabsahan dan kekuatan pembuktian elektronik, bukan pada batas tanggung jawab pelaku usaha.
Syammulya dan Ramadhan (2024)	Membahas tantangan konsumen dalam memperoleh pengembalian dana terhadap barang yang tidak sesuai di platform toko online.	Sama-sama membahas prosedur retur dan pengembalian dana.	Berfokus pada kendala refund dan belum secara khusus menguji akibat hukum kelalaian konsumen terhadap kewajiban ganti rugi.
Prakoso dan Irawan (2025)	Membandingkan pengaturan UU ITE dan UUPK terhadap kerugian pelaku usaha akibat pengembalian barang oleh konsumen.	Sama-sama menggunakan UUPK dan UU ITE sebagai dasar kajian.	Berfokus pada kerugian pelaku usaha dan pembagian risiko, bukan efektivitas

	klaim retur dari sisi konsumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kajian mengenai video unboxing, bukti elektronik, mekanisme pengaduan, dan pengembalian dana telah dilakukan dari berbagai perspektif. Akan tetapi, penelitian-penelitian tersebut belum secara khusus menghubungkan pemenuhan kewajiban konsumen dalam prosedur retur dengan efektivitas klaim pengembalian barang berdasarkan UUPK, sekaligus menganalisis apakah kelalaian konsumen dalam memenuhi prosedur tersebut dapat membebaskan pelaku usaha dari kewajiban memberikan ganti rugi.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki fokus tersendiri dengan menempatkan kewajiban konsumen sebagai aspek pembuktian dan administratif yang harus dianalisis hubungannya dengan hak substantif konsumen. Selain itu, penelitian ini mengkaji batas tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan ketentuan UUPK ketika terjadi kelalaian konsumen dalam prosedur retur. Fokus tersebut menjadi dasar keaslian penelitian dan diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen dalam perdagangan melalui sistem elektronik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif atau doktrinal, yaitu penelitian yang mengkaji hukum berdasarkan norma, asas, prinsip, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penelitian hukum normatif digunakan untuk menganalisis permasalahan hukum dengan menempatkan peraturan perundang-undangan sebagai dasar utama dalam membangun argumentasi dan memberikan jawaban terhadap persoalan yang diteliti (Benuf et al., 2019).

Pemilihan jenis penelitian ini didasarkan pada kedua rumusan masalah yang berorientasi pada analisis norma hukum. Rumusan masalah pertama mengkaji hubungan antara pemenuhan kewajiban konsumen dengan efektivitas klaim retur berdasarkan UUPK. Sementara itu, rumusan masalah kedua menganalisis apakah kelalaian konsumen dalam memenuhi prosedur retur dapat membebaskan pelaku usaha dari kewajiban memberikan ganti rugi. Kedua permasalahan tersebut membutuhkan penafsiran dan sistematisasi terhadap ketentuan hukum yang berkaitan dengan hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha.

Penelitian ini bersifat deskriptif-preskriptif. Sifat deskriptif digunakan untuk menguraikan pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi marketplace. Sementara itu, sifat preskriptif digunakan untuk memberikan argumentasi hukum mengenai bagaimana ketentuan perlindungan konsumen seharusnya diterapkan dalam penyelesaian sengketa retur barang yang tidak sesuai. Karakteristik penelitian hukum normatif tersebut sejalan dengan pandangan bahwa penelitian hukum dapat diarahkan untuk mengidentifikasi, mengkaji, dan memberikan argumentasi terhadap permasalahan hukum berdasarkan norma yang berlaku (Sonata, 2014).

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual *(conceptual approach).* Pertama, pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang memiliki hubungan dengan permasalahan penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji ketentuan mengenai hak dan kewajiban konsumen, kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha, klausula baku, tanggung jawab ganti rugi, serta pembuktian dalam sengketa perlindungan konsumen. Ketentuan yang menjadi fokus kajian meliputi Pasal 4, Pasal 5, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 18, Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23, Pasal 27, dan Pasal 28 UUPK. Selain itu, penelitian juga memperhatikan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan mengenai perdagangan melalui sistem elektronik.

Kedua, pendekatan konseptual dilakukan dengan mengkaji pandangan, doktrin, dan konsep hukum yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk memahami konsep itikad baik, klausula baku, pembuktian elektronik, wanprestasi, serta

tanggung jawab pelaku usaha. Konsep tersebut digunakan sebagai landasan untuk menganalisis hubungan antara pemenuhan kewajiban konsumen dan hak atas pengembalian barang yang tidak sesuai.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat, meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024; Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik; serta peraturan pelaksana perdagangan melalui sistem elektronik yang relevan dan berlaku pada saat penelitian dilakukan. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan ini meliputi buku-buku hukum perlindungan konsumen, hukum perikatan, jurnal ilmiah, artikel hukum, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan video unboxing, pembuktian elektronik, pengembalian barang, serta tanggung jawab pelaku usaha. Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun sekunder, seperti kamus hukum, kamus bahasa, dan bibliografi. Selain itu, syarat dan ketentuan serta kebijakan retur yang ditetapkan marketplace digunakan sebagai dokumen pendukung untuk dianalisis kesesuaiannya dengan prinsip perlindungan konsumen, khususnya ketentuan mengenai klausula baku dalam Pasal 18 UUPK.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan, yaitu dengan menelusuri, mengidentifikasi, dan mengumpulkan berbagai peraturan perundang-undangan, literatur hukum, jurnal ilmiah, serta dokumen lain yang relevan dengan permasalahan penelitian. Proses pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui inventarisasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan perdagangan melalui sistem elektronik. Selanjutnya, dilakukan penelusuran terhadap jurnal ilmiah dan hasil penelitian terdahulu yang membahas mekanisme retur, video unboxing, pembuktian elektronik, dan tanggung jawab pelaku usaha. Penelitian juga mengumpulkan dokumen kebijakan retur marketplace sebagai bahan pendukung untuk mengetahui bagaimana prosedur pengembalian barang diterapkan dalam praktik.

Bahan hukum yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi berdasarkan relevansi dengan rumusan masalah, kekuatan mengikat, dan keberlakuannya pada saat penelitian dilakukan. Seluruh bahan hukum tersebut digunakan sebagai dasar untuk membangun argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hubungan Hukum antara Pemenuhan Kewajiban Konsumen dengan Efektivitas Klaim Retur Barang yang Tidak Sesuai

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi marketplace pada dasarnya menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang sesuai dengan informasi dan kesepakatan transaksi, sedangkan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyerahkan barang sebagaimana yang telah diperjanjikan. Hubungan tersebut tidak hanya didasarkan pada kesepakatan para pihak, tetapi juga tunduk pada ketentuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.

Pasal 4 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Hak tersebut merupakan hak normatif yang diberikan langsung oleh undang-undang. Dengan demikian, keberadaan hak konsumen tidak bergantung sepenuhnya pada kebijakan internal marketplace maupun pemenuhan persyaratan administratif yang ditentukan oleh penjual.

Di sisi lain, konsumen juga memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UUPK. Salah satu kewajiban tersebut adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan/atau jasa serta beritikad baik dalam melakukan transaksi.

Dalam konteks pengajuan retur, kewajiban tersebut dapat diwujudkan melalui pemeriksaan barang setelah diterima, penyimpanan bukti transaksi, pengajuan keberatan dalam batas waktu yang ditentukan, serta pemenuhan prosedur pengembalian barang yang telah diinformasikan secara jelas.

Pemenuhan kewajiban tersebut memiliki hubungan dengan efektivitas klaim retur karena proses pengembalian barang membutuhkan bukti yang dapat menjelaskan kondisi barang sejak diterima oleh konsumen. Salah satu bentuk bukti yang sering dipersyaratkan adalah video unboxing. Rekaman tersebut dapat memperlihatkan kondisi kemasan, proses pembukaan paket, kelengkapan barang, serta kemungkinan adanya kerusakan atau ketidaksesuaian produk sejak pertama kali diterima.

Kewajiban melampirkan video unboxing dalam proses klaim telah menjadi salah satu persoalan dalam praktik perlindungan konsumen. Kinasih dan Purnamasari (2023) menunjukkan bahwa kewajiban tersebut menjadi bagian penting dari mekanisme pengajuan klaim ganti kerugian di marketplace. Akan tetapi, persyaratan tersebut juga menimbulkan persoalan ketika konsumen tidak mengetahui kewajiban merekam proses pembukaan paket atau tidak memiliki kesempatan untuk melakukan perekaman ketika barang diterima.

Dalam konteks pembuktian, video unboxing dapat dikategorikan sebagai informasi atau dokumen elektronik yang memiliki relevansi terhadap proses penyelesaian sengketa. Pasal 5 UU ITE mengakui informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik beserta hasil cetaknya sebagai alat bukti hukum yang sah sepanjang memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, video unboxing dapat digunakan untuk membantu menunjukkan kondisi barang pada saat diterima dan dibuka oleh konsumen.

Meskipun demikian, keberadaan video unboxing tidak seharusnya dimaknai sebagai satu-satunya alat bukti yang menentukan diterima atau ditolaknya klaim retur. Pembuktian dalam sengketa konsumen dapat didukung oleh berbagai dokumen dan informasi elektronik lainnya, seperti foto kondisi barang, bukti pembayaran, invoice, riwayat pemesanan, komunikasi antara konsumen dan penjual, serta catatan pengiriman. Mardiyati (2026) menjelaskan bahwa fitur pengaduan marketplace dapat memiliki kedudukan sebagai bukti elektronik. Hal tersebut memperlihatkan bahwa proses pembuktian dalam transaksi elektronik tidak hanya bergantung pada satu bentuk rekaman, tetapi juga dapat melibatkan berbagai informasi yang tersimpan dalam sistem marketplace.

Persoalan hukum muncul ketika persyaratan video unboxing ditetapkan sebagai klausula mutlak yang menyatakan bahwa klaim retur otomatis ditolak apabila konsumen tidak dapat melampirkan video tersebut. Ketentuan semacam ini perlu dianalisis berdasarkan Pasal 18 UUPK, terutama apabila penerapannya mengakibatkan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen.

Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK melarang pencantuman klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Selain itu, Pasal 18 ayat (1) huruf b melarang klausula baku yang menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa kebebasan pelaku usaha dalam menetapkan persyaratan transaksi tetap memiliki batas dan tidak boleh bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen.

Apabila barang yang diterima konsumen terbukti rusak sejak awal, cacat, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan, penolakan klaim hanya karena tidak adanya video unboxing berpotensi menjadi bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Hal tersebut perlu dinilai berdasarkan substansi klausula dan akibat penerapannya terhadap hak konsumen. Pasal 18 ayat (3) UUPK menegaskan bahwa klausula baku yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.

Dalam hal ini, penting untuk membedakan antara fungsi video unboxing sebagai alat pembuktian dan kedudukannya sebagai persyaratan administratif. Sebagai alat pembuktian, video unboxing dapat membantu konsumen memperkuat klaim. Sebagai persyaratan administratif, video tersebut dapat digunakan marketplace untuk memperlancar proses verifikasi. Namun, kedua fungsi tersebut tidak seharusnya menjadikan video unboxing sebagai

syarat yang secara mutlak menghapus hak konsumen atas ganti rugi ketika terdapat bukti lain yang menunjukkan ketidaksesuaian barang.

Kondisi tersebut berkaitan pula dengan pergeseran prinsip caveat emptor menjadi caveat venditor. Prinsip caveat emptor menekankan kehati-hatian pembeli sebelum melakukan transaksi, sedangkan prinsip caveat venditor menekankan tanggung jawab penjual terhadap barang yang diperdagangkan dan informasi yang diberikan. Dalam transaksi marketplace, penerapan prinsip caveat venditor menjadi relevan karena penjual memiliki kendali lebih besar terhadap informasi, deskripsi, dan kondisi barang yang ditawarkan kepada konsumen.

Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK memberikan dasar hukum untuk menilai tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang diperdagangkan tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan. Apabila barang yang diterima berbeda dari informasi yang ditawarkan, pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, Pasal 19 ayat (1) UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Berdasarkan ketentuan tersebut, pemenuhan prosedur retur oleh konsumen memiliki kedudukan sebagai sarana pendukung pembuktian dan mekanisme administratif untuk memperoleh penyelesaian. Pemenuhan prosedur tidak melahirkan hak konsumen, karena hak tersebut telah dijamin oleh UUPK. Sebaliknya, tidak terpenuhinya satu persyaratan administratif juga tidak dapat secara otomatis menghapus hak konsumen tanpa mempertimbangkan bukti lain dan tanggung jawab pelaku usaha.

Dengan demikian, hubungan hukum antara pemenuhan kewajiban konsumen dan efektivitas klaim retur terletak pada fungsi pembuktian. Semakin lengkap bukti yang diajukan konsumen, semakin mudah kondisi barang dan dasar pengajuan klaim diperiksa. Akan tetapi, efektivitas klaim tidak boleh hanya ditentukan oleh terpenuhi atau tidaknya satu persyaratan administratif. Penilaian harus dilakukan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan ketentuan UUPK, bukti yang tersedia, serta tanggung jawab masing-masing pihak dalam transaksi.

Kelalaian Konsumen dalam Prosedur Retur dan Batas Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Dalam praktik transaksi marketplace, kelalaian konsumen dalam memenuhi prosedur retur dapat terjadi dalam berbagai bentuk. Kelalaian tersebut antara lain berupa keterlambatan mengajukan permohonan pengembalian barang, tidak menyertakan bukti transaksi, tidak melampirkan bukti kondisi barang, tidak mengikuti prosedur pengajuan komplain, atau mengembalikan barang dalam kondisi yang berbeda dari kondisi ketika barang diterima. Persoalan tersebut dapat memengaruhi proses verifikasi dan penyelesaian klaim yang diajukan oleh konsumen.

Meskipun demikian, kelalaian konsumen dalam prosedur retur tidak secara otomatis membebaskan pelaku usaha dari kewajiban memberikan ganti rugi. Penilaian terhadap tanggung jawab pelaku usaha harus memperhatikan penyebab terjadinya kerugian, kondisi barang ketika diserahkan, kesesuaian barang dengan perjanjian, serta hubungan antara tindakan konsumen dan kerugian yang dipersoalkan.

Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian. Selanjutnya, Pasal 19 ayat (1) UUPK memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat barang yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha.

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tetap melekat ketika kerugian konsumen disebabkan oleh barang yang cacat, rusak, salah kirim, atau tidak sesuai dengan informasi yang telah diperjanjikan. Dengan demikian, pelaku usaha tidak dapat menggunakan kelalaian administratif konsumen sebagai alasan untuk menghindari tanggung jawab apabila ketidaksesuaian barang memang berasal dari pihak pelaku usaha.

Namun, perlindungan terhadap konsumen juga tidak berarti bahwa pelaku usaha harus selalu bertanggung jawab dalam setiap kondisi. UUPK memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk membuktikan bahwa kerugian yang dialami konsumen disebabkan oleh kesalahan konsumen sendiri. Ketentuan tersebut tercermin dalam Pasal 19 ayat (5) UUPK yang menyatakan bahwa ketentuan mengenai pemberian ganti rugi tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Selain itu, Pasal 28 UUPK mengatur pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23, yang menjadi beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Ketentuan ini menunjukkan adanya pengaturan khusus mengenai beban pembuktian dalam sengketa ganti rugi konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha yang menyatakan bahwa kerugian terjadi akibat kesalahan konsumen perlu memberikan bukti yang mendukung pernyataan tersebut.

Dalam praktiknya, pembuktian kesalahan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai dokumen, seperti catatan pengiriman, foto kondisi barang sebelum dikirim, dokumentasi proses pengemasan, riwayat komunikasi dengan konsumen, serta hasil pemeriksaan terhadap barang yang dikembalikan. Bukti-bukti tersebut dapat digunakan untuk menjelaskan apakah kerusakan telah terjadi sebelum barang diterima atau justru muncul akibat tindakan konsumen setelah barang berada dalam penguasaannya.

Pasal 27 huruf d UUPK juga mengatur keadaan tertentu yang dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa cacat barang timbul di kemudian hari. Ketentuan ini perlu dipahami secara hati-hati karena tidak setiap kelalaian administratif konsumen dapat langsung dikategorikan sebagai penyebab timbulnya kerugian. Harus terdapat hubungan antara tindakan konsumen dengan kerusakan atau kerugian yang dipersoalkan.

Sebagai contoh, apabila konsumen menerima barang dalam kondisi baik, tetapi kemudian merusak barang tersebut akibat penggunaan yang tidak sesuai dengan petunjuk, pelaku usaha dapat memiliki dasar untuk menolak tuntutan ganti rugi sepanjang dapat membuktikan bahwa kerusakan memang disebabkan oleh tindakan konsumen. Sebaliknya, apabila barang telah rusak sejak diterima atau sejak awal tidak sesuai dengan deskripsi, pelaku usaha tetap memiliki kewajiban untuk memberikan penyelesaian meskipun konsumen tidak memenuhi salah satu persyaratan administratif yang ditentukan marketplace.

Dalam hal ini, perlu dibedakan antara kelalaian konsumen yang hanya berhubungan dengan administrasi pengajuan retur dan kelalaian konsumen yang secara nyata menyebabkan kerugian. Keterlambatan mengunggah dokumen atau tidak adanya video unboxing tidak selalu menunjukkan bahwa kerusakan barang disebabkan oleh konsumen. Sebaliknya, apabila terdapat bukti bahwa konsumen telah mengubah, menggunakan secara tidak wajar, atau merusak barang setelah barang diterima, tindakan tersebut dapat menjadi dasar pertimbangan dalam menentukan tanggung jawab.

Mubarak et al. (2026) memperlihatkan bahwa persyaratan video unboxing yang diterapkan secara kaku dapat menimbulkan persoalan dalam proses pengaduan, termasuk munculnya praktik pembuatan video rekonstruksi. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pembuktian yang tidak proporsional dapat menimbulkan kesulitan bagi konsumen dan tidak selalu mencerminkan keadaan sebenarnya. Oleh sebab itu, marketplace dan pelaku usaha perlu menerapkan prosedur pemeriksaan yang mempertimbangkan keseluruhan bukti yang tersedia.

Di samping itu, Syammulya dan Ramadhan (2024) menunjukkan bahwa konsumen masih menghadapi hambatan dalam memperoleh pengembalian dana atas barang yang tidak sesuai. Hambatan tersebut memperlihatkan pentingnya kepastian prosedur dan tanggung jawab para pihak agar proses retur tidak hanya menjadi mekanisme administratif, tetapi benar-benar memberikan perlindungan terhadap konsumen.

Pasal 18 UUPK juga memberikan batasan terhadap prosedur retur yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Pelaku usaha pada dasarnya dapat menentukan mekanisme pengajuan retur, termasuk persyaratan bukti, batas waktu pengajuan, dan tata cara pengembalian barang. Akan tetapi, ketentuan tersebut harus disampaikan secara jelas,

mudah dipahami, dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Pelaku usaha tidak diperbolehkan menggunakan klausula baku untuk mengalihkan seluruh tanggung jawabnya atau secara sepihak menghilangkan hak konsumen atas pengembalian barang dan uang.

Apabila terjadi perselisihan mengenai pengembalian barang, konsumen terlebih dahulu dapat mengajukan pengaduan kepada pelaku usaha atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan marketplace. Apabila penyelesaian tersebut tidak memberikan hasil yang memuaskan, Pasal 23 UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk menggugat pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Dengan demikian, kelalaian konsumen dalam memenuhi prosedur retur dapat menjadi bahan pertimbangan dalam proses pemeriksaan klaim, tetapi tidak secara otomatis menghapus kewajiban pelaku usaha. Pembebasan tanggung jawab harus didasarkan pada pembuktian mengenai penyebab kerugian dan hubungan antara tindakan konsumen dengan kerugian tersebut. Prinsip ini diperlukan agar penerapan prosedur marketplace tetap memberikan kepastian hukum tanpa mengurangi perlindungan konsumen sebagaimana dijamin oleh UUPK.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum antara pemenuhan kewajiban konsumen dengan efektivitas klaim retur barang yang tidak sesuai terletak pada aspek pembuktian dan administratif. Kewajiban konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UUPK, termasuk mengikuti prosedur retur dan melampirkan video unboxing apabila dipersyaratkan secara wajar, berfungsi untuk memperkuat pembuktian mengenai kondisi barang ketika diterima. Namun, pemenuhan prosedur tersebut bukan merupakan sumber lahirnya hak konsumen. Hak untuk memperoleh barang yang sesuai dan mendapatkan ganti rugi bersumber langsung dari ketentuan UUPK, khususnya Pasal 4, Pasal 8 ayat (1) huruf f, dan Pasal 19 ayat (1). Oleh karena itu, video unboxing seharusnya ditempatkan sebagai salah satu alat bukti pendukung dan bukan satu-satunya persyaratan mutlak yang dapat menghapus hak konsumen. Bukti lain, seperti foto kondisi barang, invoice, bukti pembayaran, riwayat pesanan, dan catatan pengiriman, juga perlu dipertimbangkan dalam proses penyelesaian klaim. Penolakan retur semata-mata karena tidak adanya video unboxing berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 UUPK apabila mengakibatkan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Selanjutnya, kelalaian konsumen dalam memenuhi prosedur retur, seperti terlambat mengajukan pengembalian barang, tidak melengkapi dokumen, atau tidak mengikuti petunjuk pengajuan komplain, tidak secara otomatis membebaskan pelaku usaha dari kewajiban memberikan ganti rugi. Pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawab apabila mampu membuktikan bahwa kerugian memang disebabkan oleh kesalahan konsumen atau keadaan lain sebagaimana diatur dalam UUPK, khususnya Pasal 19 ayat (5), Pasal 27 huruf d, dan Pasal 28. Dengan demikian, prosedur retur yang ditetapkan marketplace harus bersifat jelas, wajar, dan tidak bertentangan dengan hak konsumen. Apabila penyelesaian melalui mekanisme internal marketplace tidak memberikan kepastian, konsumen tetap memiliki hak untuk menempuh penyelesaian sengketa melalui BPSK maupun pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 23 UUPK.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, R. P. (2023). Hukum perlindungan konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan gambar pada transaksi di marketplace. UNES Law Review, 6(2). https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2

Benuf, K., Mahmudah, S., & Priyono, E. A. (2019). Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer. Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum, 3(2), 145–160. https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v3.i2.p145-160

Dena Arai, C., & Qahar Awaka, M. (n.d.). Analisis hukum pelaksanaan pengantaran barang pesanan konsumen oleh PT Pinur Merah Abadi di Kota Pontianak.

Priowirjanto, E. S., Haykal, A. F., & Munaf, C. R. (2022). Marketplace self regulation mengenai pengembalian barang melalui metode pembayaran cash on delivery. Acta Diurnal: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan, 6(1). https://doi.org/10.23920/acta.v6i1.1132

Hendriyansah, Y., Margono, F. S., & Sihotang, M. (2026). Analisis tanggung jawab perusahaan jasa titipan terhadap kerugian konsumen dalam pengiriman barang impor e-commerce berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan No. 96 Tahun 2023. Sultan Adam: Jurnal Hukum dan Sosial, 4(2). https://doi.org/10.71456/sultan.v4i2.2554

Kinasih, K. D., & Purnamasari, D. (2023). Kewajiban konsumen dalam melampirkan video unboxing untuk klaim ganti kerugian di marketplace. Reformasi Hukum Trisakti, 5(3), 861–876. https://doi.org/10.25105/refor.v5i3.16756

Sonata, D. L. (2014). Metode penelitian hukum normatif dan empiris: Karakteristik khas dari metode meneliti hukum. Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum, 8(1).

Mardiyati, N. (2026). Keabsahan hukum fitur pengaduan Shopee sebagai bukti elektronik dalam e-commerce. Jurnal USM Law Review, 9(1), 50–74. https://doi.org/10.26623/julr.v9i1.12896

Mubarak, N. R., Mayaningsih, D., & Ziaharah, L. I. (2026). Penyalahgunaan video unboxing untuk memenuhi syarat pengembalian barang di marketplace. Begawan Abioso, 17(1), 53–67. https://doi.org/10.37893/abioso.v17i1.1360

Prakoso, M. T. P., & Irawan, A. D. (2025). Perbandingan hukum UU ITE dan UUPK dalam mengatur kerugian pelaku usaha akibat return barang oleh konsumen. Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law, 8(2), 543–560. https://doi.org/10.21111/jicl.v8i2.14403

Putri, F. B. M., & Setiawati, D. (n.d.). Analisis yuridis pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat produk tidak sesuai di marketplace TikTok Shop: Analisis berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Rahmadani, N., & Hakim, L. (2026). Perlindungan hukum terhadap transaksi e-commerce Shopee dalam sistem cash on delivery (Studi kasus di Reach Official). JCRD: Journal of Citizen Research and Development, 3(1).

Rinda, A., Suliantoro, S., & [lengkapi nama penulis]. (2026). Perlindungan konsumen terhadap risiko ketidaksesuaian barang dalam transaksi e-commerce marketplace Shopee. Jurnal Hukum Lex Generalis, 7(4).

Safitri, D. Y. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen marketplace dalam kasus retur perspektif hukum ekonomi syariah dan hukum positif.

Syammulya, B. W., & Ramadhan, A. R. (2024). Analisis tantangan konsumen mendapatkan pengembalian dana terhadap barang tidak sesuai di platform toko online. [Nama jurnal perlu dilengkapi], 2(4), 728. https://doi.org/10.5281/zenodo.14287655

Virjusept, N. S., Nuralamsyah, J., Prasetiawan, F. S., Maharani, R. W., Risnawati, L., & Guspita, D. R. (2026). Pendekatan metodologis dalam penelitian hukum: Tinjauan terhadap ruang lingkup, diferensiasi normatif dan empiris, serta tujuan penelitian. RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 5(1), 15314–15324. https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.8168

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.