

**PENJUALAN PRODUK KOSMETIK ILEGAL MELALUI LOKAPASAR; SHOPEE, DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Wilma Laura Sahetapy
wlsahetapy79@gmail.com
Universitas Dr. Soetomo
Sri Astutik
sri.astutik@unitomo.ac.id
Universitas Dr. Soetomo

Abstrak

Perkembangan teknologi membuat manusia lebih cepat memenuhi kebutuhan mereka secara instan. Hal tersebut terjadi karena banyak aplikasi dan situs web yang memudahkan untuk bertransaksi jual beli. Salah satu yang digunakan adalah aplikasi Shopee. Terjadi beberapa kasus yang dimana terjadi penjualan produk kosmetik ilegal pada shopee. Produk kosmetik ilegal yang terjadi tersebut menunjukkan bahwa kurang adanya pengawasan terhadap barang yang diwajibkan memiliki BPOM. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat peraturan yang belum dapat melindungi konsumen secara utuh. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan yakni yakni Undang-Undang no.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

Kata kunci: Penjualan, Kosmetik ilegal, Perlindungan konsumen

Abstract

Technological developments make people more quickly meet their needs instantly. This happens because there are many applications and websites that make it easy to buy and sell transactions. One that is used is the Shopee application. There have been several cases where illegal cosmetic products were sold at shopee. The occurrence of illegal cosmetic products shows that there is a lack of supervision of goods that are required to have BPOM. This shows that there are regulations that have not been able to fully protect consumers. This study uses a normative juridical research method with a statutory approach, namely Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

Keywords: Sales, Illegal cosmetics, Consumer protection

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang sangat pesat telah mempermudah manusia dalam memenuhi kebutuhan mereka secara instan. Salah satu contoh nyata dari kemajuan teknologi dalam era ini adalah internet. Perubahan yang besar terjadi dalam kehidupan manusia berkat hadirnya internet. Transformasi digital ini mencakup semua aspek kehidupan, baik pribadi maupun profesional, yang terlihat dari luasnya penggunaan aplikasi dan situs web yang memengaruhi cara masyarakat berkomunikasi dan bertransaksi jual beli.

Pada Januari 2020, platform digital media sosial di Indonesia memiliki sekitar 160 juta pengguna, meningkat sebanyak 59% yang berfungsi sebagai sarana komunikasi dan memperluas jaringan. Dalam lokapasar, dari total pengguna internet di Indonesia, sekitar 80% dari mereka menggunakan platform online lokapasar untuk melakukan transaksi jual beli. Aplikasi dan situs web ini membentuk suatu kegiatan ekonomi yang menguasai hampir seluruh sektor di dunia, seperti perdagangan, perbankan, kesehatan, pariwisata, industri, pendidikan dan pelatihan, transportasi, hingga pertanian. Dari semua sektor tersebut, sektor perdagangan berbasis teknologi digital, yang dikenal dengan sebutan e-commerce, saat ini menguasai hampir seluruh pasar di Indonesia. Menurut Kotler & Armstrong, e-commerce merupakan saluran online yang dapat diakses oleh seseorang melalui komputer, yang digunakan oleh pebisnis untuk mendapatkan informasi dengan bantuan komputer.

Salah satu lokapasar e-commerce yang memiliki aktivitas ekonomi cukup besar di platform digital Indonesia saat ini adalah Shopee. Shopee merupakan salah satu contoh e-commerce platform lokapasar online dengan bentuk interaksi C2C (*consumer to consumer*). Ini berarti bahwa semua transaksi online harus difasilitasi melalui website Shopee yang bersangkutan (Pradana, M.,

2015). Shopee merupakan online marketplace provider (OMP), yang berarti mereka adalah aplikasi atau situs web yang memberikan fasilitas untuk jual beli online dari berbagai sumber. Artinya, Shopee berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat ponsel mereka. Shopee sendiri tidak memiliki produk fisik, bisnis mereka hanya menyajikan dan memfasilitasi produk dari penjual-penjual lain untuk dijual kepada pengguna. Sebagai pemilik platform, Shopee tidak memiliki produk apa pun yang dijual. Pelaku usaha di Shopee, baik itu produsen yang memproduksi barang atau jasa, atau penjual yang memasarkan produk orang lain, disamaratakan menjadi satu entitas yaitu pelaku usaha yang menjual produk melalui platform Shopee. Aplikasi Shopee ini menyediakan produk dari berbagai sumber, identitas asli pembeli dan asal muasal produk yang dijual oleh penjual tidak selalu dapat diketahui dengan pasti.

Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) merupakan payung hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta produsen. Undang-undang ini disahkan oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tanggal 20 April 1999. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk melindungi konsumen dari praktek bisnis yang tidak etis, memastikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen, serta memberikan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil bagi konsumen.

Secara keseluruhan, UUPK berperan penting dalam menciptakan lingkungan bisnis yang adil, menjaga kepercayaan konsumen, dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui hubungan yang sehat antara konsumen dan produsen. Namun dengan adanya UUPK, tetap terdapat beberapa kasus dimana kecurangan atau pelanggaran terkait produk kosmetik ilegal yang tidak memiliki izin edar resmi dari BPOM. Hal ini dapat mengakibatkan tidak adanya jaminan kenyamanan dan kesehatan konsumen dalam menggunakan produk kosmetik tersebut. Sedangkan UUPK telah menetapkan ketentuan-ketentuan yang bertujuan untuk melindungi konsumen dari praktek-praktek yang merugikan atau menyesatkan. Di dalam undang-undang ini terdapat larangan bagi pelaku usaha dalam hal produksi dan peredaran perdagangan barang yang dapat membahayakan atau merugikan konsumen.

Kasus-kasus yang terjadi, seperti penjualan produk kosmetik ilegal yang tidak memiliki izin edar resmi, menunjukkan ketidakselarasan dengan peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen atau UUPK yang ada di Indonesia. Ini menandakan perlunya peningkatan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang tidak mematuhi ketentuan perlindungan konsumen.

Terjadi banyak hal atau kebijakan yang kabur dalam aturan dan perundangan pada platform lokapasar online; shopee yang masa kini digunakan oleh masyarakat khususnya masyarakat Indonesia dan dalam aturan perundangan perlindungan konsumen. Aturan-aturan yang ditetapkan sudah dilakukan secara masif dan seharusnya komprehensif, akan tetapi posisi konsumen dalam berkomunikasi dalam hal meminta tanggung jawab kepada pelaku usaha masih dalam tingkat rendah, hal ini tentunya menjadi peresahan para konsumen. Ketidak mampuan konsumen menghadapi pelaku usaha "nakal" yang tentunya menyebabkan kerugian terhadap kepentingan konsumen menyebabkan kedudukan terhadap konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan dirumuskan sebagai bagaimana penyelesaian sengketa antara shopee dan konsumen yang membeli kosmetik ilegal pada lokapasar shopee ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen? Bagaimana tanggung gugat oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam

penggunaan kosmetik ilegal yang dijual pada lokapasar shopee ditinjau dari Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Metode Penelitian

Penelitian ini diteliti menggunakan jenis penelitian hukum normatif, dimana peneliti mencari fakta-fakta yang akurat tentang sebuah peristiwa yang menjadi objek penelitian. Penelitian ini juga dilakukan dan ditunjukkan pada peraturan-peraturan tertulis dan bahan-bahan lain, serta menelaah peraturan-peraturan yang terkait dengan penulisan penelitian ini. Sifat yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif, yaitu peneliti yang merupakan prosedur pemecah masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek pada saat sekatang berdasarkan fakta yang nampak. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan yakni Undang-Undang no.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen.

Peneliti menggunakan bahan pustaka, yaitu: Pertama, bahan hukum primer merupakan bahann hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan, yakni: Undang-Undang No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen serta peraturan terkait lainnya yaitu Peraturan Badan Pengawas obat dan makanan Nomor 3 Tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Klaim Kosmetika; Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2017 tentang Badan Pengawas Obat dan Makanan. Kedua, bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang berkaitan erat dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa, memahami, serta menjelaskan bahan hukum primer, yaitu semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen resmi. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah melalui penelitian kepustakaan yakni upaya untuk memperoleh data dari penelusuran literature kepustakaan, peraturan perundang-undangan, majalah, koran, artikel, dan sumber lainnya yang sesuai dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan data yang diedit dan dipilih menurut kategori masing-masing kemudian dihubungkan satu sama lain atau ditafsirkan dalam usaha mencari jawaban atas masalah penelitian.

PEMBAHASAN

Penyelesaian sengketa antara shopee dan konsumen yang membeli kosmetik ilegal pada lokapasar shopee

Kebutuhan manusia dengan semakin kompleks dengan adanya teknologi yang semakin canggih. Hal tersebut dibuktikan dengan banyak munculnya aplikasi yang menyediakan layanan jual beli. Layanan aplikasi tersebut salah satunya yaitu Shopee. Shopee merupakan salah satu lokapasar terbesar di Indonesia, yang dimana Shopee hanya berperan sebagai penyedia tempat antara penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat ponsel mereka. Shopee sendiri tidak memiliki produk fisik, dan bisnis mereka hanya menyajikan dan memfasilitasi produk dari penjual-penjual lain untuk dijual kepada pengguna. Dengan kata lain, Shopee tidak memiliki produk apa pun yang dijual. Pelaku usaha di Shopee, baik itu produsen yang memproduksi barang atau jasa, atau penjual yang memasarkan produk orang lain, disamaratakan menjadi satu entitas yaitu pelaku usaha yang menjual produk melalui platform Shopee. Hal ini dilakukan dengan mengikuti ketentuan dan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan oleh Shopee. Karena aplikasi ini menyediakan produk dari berbagai sumber, identitas asli pembeli dan *legalitas* produk yang dijual oleh penjual tidak selalu dapat diketahui dengan pasti.

Maka dari itu, Shopee selaku *platform* yang menyediakan tempat untuk berjualan idealnya harus bertanggung jawab untuk mengatur dan memfasilitasi transaksi tersebut sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan. Shopee dalam hal ini juga turut bertanggung jawab untuk mengatur dan memfasilitasi transaksi tersebut sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan.

Shopee sebagai *platform* terbesar di Indonesia menargetkan kalangan muda yang aktif dalam kegiatan berbelanja dengan berbagai macam produk yang ditawarkan, termasuk produk fashion, makanan, kosmetik, dan produk kebutuhan sehari-hari. Sehingga Shopee berhasil menarik perhatian lebih dari 132.776.700 pengunjung bulanan, yang sebagian besar didominasi oleh kaum wanita. Oleh sebab itu Shopee paling dicari oleh konsumen wanita khususnya dalam penjualan kategori kosmetik, produk-produk seperti skincare dan bodycare. Konsumen disini bisa dikatakan secara harfiah berarti "seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa" atau "seseorang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" (Sri Handayani, 2012). Definisi ini menekankan pada peran konsumen sebagai pihak yang melakukan pembelian atau pemanfaatan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan

Banyaknya penjualan kosmetik pada shopee menyebabkan kurangnya pengawasan. Hal ini mengakibatkan terjadinya tindak kecurangan dari beberapa penjual yang menjual produk kosmetik ilegal dimana penjual tersebut tidak memiliki izin edar resmi dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Salah satu kasus terjadi antara shopee dan konsumen dalam penjualan kosmetik ilegal yang tidak menggunakan ijin BPOM. Kasus semacam ini menyoroti pentingnya pengawasan dan regulasi ketat dari lembaga seperti BPOM untuk melindungi konsumen dari produk yang berbahaya atau ilegal.

Shopee selaku *platform* yang menyediakan tempat kasus penjualan kosmetik ilegal yang tidak menggunakan ijin BPOM ini menyoroti pentingnya pengawasan dan regulasi ketat dari lembaga seperti BPOM untuk melindungi konsumen dari produk yang berbahaya atau ilegal. Kecurangan semacam ini juga menunjukkan perlunya kesadaran dan kewaspadaan dari konsumen dalam memilih produk yang akan dibeli secara online.

Selain kesadaran konsumen, para pelaku usaha juga perlu untuk menunjukkan niat baik seperti yang tertera pada pasal 8 ayat 3 UUPK yang mengatur tentang larangan bagi pelaku usaha memperjualbelikan sediaan farmasi dan pangan yang tercemar, cacat, rusak, dan bekas dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. Kata rusak, cacat dan tercemar dapat diartikan sebagai suatu hal yang berbahaya. Kata rusak, cacat dan tercemar yang tersirat dalam pasal diatas hanya merujuk pada larangan bagi pelaku usaha untuk tidak memperjual belikan barang atau produk tanpa ijin usaha. Sehingga dapat dikatakan pasal tersebut termasuk kedalam norma kabur dikarenakan belum menjamin kepastian hukum yang berpihak terhadap hak-hak konsumen ketika menggunakan barang tersebut, serta sampai saat ini dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum memuat jaminan kepastian hukum yang memihak pada perlindungan konsumen khususnya konsumen yang dirugikan.

Terdapatnya norma kabur dalam pasal 8 ayat 3 UUPK maka upaya dalam hal melindungi hak terhadap konsumen belum maksimal, begitu besar kemungkinan pelaku usaha untuk memproduksi kosmetik dengan kandungan bahan-bahan yang berbahaya (Sukmawati, 2020). Maka seharusnya terdapat perlindungan terhadap konsumen sesuai dengan Pasal 3 huruf f UUPK yaitu perlindungan konsumen harus diupayakan dengan "meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen". Adanya pasal 3 huruf f tersebut selaras

dengan apa yang tertuang dalam pasal 4 angka 1 dan 3 UUPK mengenai hak konsumen, yaitu hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa dan hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa. Para konsumen yang mendapatkan kerugian dari para pelaku usaha yang tidak menjalankan prosedur penjualan yang tepat akan mendapatkan hak-hak seperti yang tercantum pada pasal 4 tersebut.

Pasal 4 UUPK mengatur tentang hak-hak konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Seperti tertulis, "Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa" sehingga pelaku usaha seharusnya mengetahui bahwa konsumen selain menjalani kewajibannya, juga memiliki hak. Konsumen yang merasa hak-haknya telah dilanggar perlu melaporkannya kepada lembaga yang berwenang. Konsumen bisa meminta bantuan kepada lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) terlebih dahulu untuk meminta bantuan hukum atau bisa langsung menyelesaikan masalahnya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pengguna Shopee dan *platform* e-commerce lainnya harus selalu memastikan bahwa produk yang mereka beli telah terdaftar dengan BPOM atau otoritas terkait lainnya untuk memastikan kualitas, keamanan, dan kelegalan produk tersebut. Hal ini membuktikan kurangnya pengawasan dari BPOM. Oleh sebab itu penting bagi BPOM dan lembaga pengawas lainnya untuk lebih ketat dalam memantau dan mengawasi produk-produk yang beredar di pasaran, terutama produk kosmetik, guna memastikan bahwa produk tersebut aman, berkualitas, dan telah memenuhi persyaratan dan izin edar yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Hal ini akan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk yang mereka gunakan.

Kecurangan yang terjadi antara shopee dan konsumen ini juga menunjukkan perlunya kesadaran dan kewaspadaan dari konsumen dalam memilih produk yang akan dibeli secara online. Pengguna Shopee dan platform e-commerce lainnya harus selalu memastikan bahwa produk yang mereka beli telah terdaftar dengan BPOM atau otoritas terkait lainnya untuk memastikan kualitas, keamanan, dan kelegalan produk tersebut. Hal ini membuktikan kurangnya pengawasan dari BPOM. menunjukkan adanya kelalaian dalam pengawasan BPOM terhadap produk kosmetik yang beredar di pasaran.

Kasus yang terjadi tentunya merugikan pihak pembeli (konsumen), sehingga dibuatlah undang-undang untuk dapat melindungi konsumen. Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam bermasyarakat. Tujuan dari hukum perlindungan konsumen adalah untuk melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan atau menyesatkan, serta untuk memastikan bahwa konsumen memiliki hak-hak yang diakui dan dihormati dalam berbagai transaksi jual beli atau kontrak dengan produsen atau penjual.

Tanggung gugat oleh konsumen yang mengalami kerugian dalam penggunaan kosmetik ilegal yang dijual pada lokapasar shopee

Apabila terjadi kerugian yang dialami oleh konsumen maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan oleh konsumen diluar pengadilan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen, hal tersebut sesuai dengan isi Pasal 47 UUPK. Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi

keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat (4) UUPK disebut bahwa: "Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa". Sedangkan dalam Pasal 45 ayat (1) Undang Undang perlindungan konsumen disebutkan bahwa: "Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum". Lembaga penyelesaian sengketa yang dimaksud adalah melalui BPSK atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen seperti tertera pada UUPK Pasal 1 angka 11 yang menyatakan mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tersebut dibentuk dalam rangka menangani penyelesaian sengketa konsumen yang mudah, cepat serta efisien dan profesional.

Guna lebih memberikan perlindungan hukum pada konsumen, maka Indonesia mengundang Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam UUPK mengatur pula ketentuan produk yang cacat, namun Pasal 11 huruf (b) UUPK menggunakan istilah cacat tersembunyi dan dalam Pasal 8 ayat (2) dan (3) UUPK menggunakan istilah cacat atau bekas.

Tanggung Jawab Produk, merupakan tanggung jawab perdata dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkannya. Prinsip tanggung jawab yang juga dianut dalam UUPK adalah prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab. Tanggung gugat didahului dengan perbuatan melanggar hukum, dan karena perbuatan tersebut seseorang harus bertanggung jawab dalam gugatan yang diajukan dihadapan Pengadilan (Simamora, 2010).

Adapun bentuk perlindungan hukum kepada konsumen Shopee dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

a. Hak Konsumen Dalam Mengoptimalkan Pelayanan

Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 1 angka 2 menyatakan bahwa konsumen merupakan 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 di perdagangkan. Sebagai pengguna barang dan jasa, konsumen memiliki hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Salah satunya yaitu hak konsumen untuk mengoptimalkan layanan yang didapatkan, dalam hal ini fasilitas yang dimiliki oleh konsumen atau pengguna lokapasar Shopee.

b. Hak Konsumen untuk Mendapatkan Kompensasi Ganti Rugi

Bentuk perlindungan kepada konsumen di lokapasar Shopee, apabila terdapat barang/jasa yang diterima tidak sesuai atau rusak bahkan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka pihak Shopee dan pelaku usaha akan memberikan ganti rugi sesuai dengan yang sudah diatur di dalam Pasal 19 UUPK dan yang tertulis dalam kebijakan peraturan pihak Shopee.

Shopee memberikan kebijakan dan peraturan dengan tunduk pada syarat dan ketentuan dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang serta Syarat Layanan. Pembeli dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli dan/atau pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Garansi Shopee seperti yang tercantum dalam Syarat Layanan. Garansi Shopee adalah layanan yang disediakan oleh Shopee, atas permintaan Pengguna, untuk

membantu Pengguna dalam menangani konflik tertentu yang mungkin timbul selama jalannya transaksi. Pengguna dapat saling berkomunikasi secara pribadi untuk menyelesaikan perbedaan mereka atau menghubungi pihak berwenang setempat untuk membantu mereka mengatasi sengketa yang terjadi sebelum, selama atau setelah menggunakan Garansi Shopee.

Tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk (*produser manufactur*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau yang mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut. Tanggung jawab produk (*product liability*) bagi pelaku usaha menurut pasal 19 UUPK Konsumen memuat tentang:

- 1) "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan."
- 2) "Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku"
- 3) "Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi."
- 4) "Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan."
- 5) "Ketentuan sebagaimana dimaksud ada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen."

Apabila konsumen mengalami sebuah kerugian akibat dari penjualan kosmetik ilegal maka pelaku usaha wajib melakukan ganti rugi pada konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan sesuai dengan ketentuan pasal 7 UUPK mengenai kewajiban pelaku usaha yaitu memberi suatu kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen yang mengalami kerugian. Selain itu Perlindungan Konsumen yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada Konsumen yang mengalami kerugian akibat menggunakan produk kosmetik ilegal adalah sanksi administratif terhadap Pelaku Usaha yang melanggar pasal 60 ayat 2 UUPK berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Berdasarkan ketentuan tersebut, para pelaku usaha akan mendapatkan hukuman yang setimpal dari pelanggaran atas usaha memperjual belikan kosmetik ilegal pada lokapasar Shopee yang tentu merugikan konsumen sehingga perlindungan hukum terhadap konsumen akan ditegakkan melalui proses tanggung gugat. J.H. Niewenhuis telah menjelaskan bahwa tanggung gugat merupakan kewajiban untuk menanggung ganti kerugian sebagai akibat pelanggaran norma Nieuwenhuis, 2012). Perbuatan melanggar norma tersebut dapat terjadi disebabkan: (1) perbuatan melawan hukum, atau (2) wanprestasi. Dalam KUHPerdara menjelaskan bahwa kerugian bisa berasal dari wanprestasi seperti yang telah tercantum dalam pasal 1238 juncto pasal 1243 dan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana tercantum dalam pasal 1365 KUHPerdara yang mengatur mengenai perbuatan melawan hukum yaitu setiap perbuatan melawan hukum yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang melakukan kesalahan dan menyebabkan kerugian untuk mengganti kerugian tersebut. Dari pendapat

Niewenhuis tersebut, maka dapat ditarik pemahaman bahwa tanggung gugat dalam kasus ini terjadi akibat kesalahan yang disebabkan oleh perjanjian antara para pihak yang merugikan salah satu pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara (perbuatan melanggar hukum). Pada umumnya penderita yang menuntut ganti kerugian tetapi harus bisa membuktikan besarnya ganti kerugian. Ganti kerugian juga dapat dikenakan sanksi atas peredaran kosmetik ilegal atau tanpa izin edar (TIE) yang dimana melanggar pasal 197 jo 106 ayat (1) Undang-Undang Kesehatan No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan dengan ancaman pidana maksimal 15 tahun penjara atau denda paling banyak 1,5 miliar rupiah. Oleh sebab itu sesuai dengan pasal 4 butir h UUPK maka seharusnya konsumen mendapatkan hak nya untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Kesimpulan

Shopee yang merupakan lokapasar hanya bisa memberikan perlindungan sebatas memberikan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk pelaku usaha dalam mendaftarkan toko / produknya untuk dijual kepada konsumen, seperti memberikan larangan menjual produk ilegal, pornografi, narkoba. Kejujuran dari pelaku usaha sangat diperlukan dalam perannya memberikan perlindungan terhadap konsumen, seperti memberikan deskripsi yang benar dan jujur tentang produknya dan izin dari produk kosmetik dengan jelas.

Perlindungan konsumen sendiri berawal dari kehati-hatian konsumen dalam membeli produk kosmetik tersebut. Seperti memastikan merk tersebut sudah terdaftar di BPOM, mencari tahu di web tentang ulasan dari produk kosmetik tersebut.

Daftar Pustaka

- Henry Simamora, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Yogyakarta: STIE YKPN)
- Hans Nieuwenhuis, 2012, Hukum perikatan (Law of Obligation), (Bali: Pustaka Larasan)
- Kotler Philip, dan Gary Amstrong 2012. Principles Of Marketing, Global Edition, 14 Edition, Pearson Education
- Sri Handayani, 2012, Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1)
- Sukmawati, Ni Made Dewi, and I. Wayan Novy Purwanto. , 2020, "Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Online Shop Terhadap Konsumen Akibat Peredaran Produk Kosmetik Palsu." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, no. 3: 1-14.
- Pradana , M., 2015, Klasifikasi Bisnis E-commerce di Indonesia. Management Information <https://www.kompas.tv/nasional/188146/sering-digunakan-ternyata-ini-padanan-kata-marketplace-dalam-bahasa-indonesia> by Reni Mardika
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen