

ABSTRAK

Sebuah transaksi yang dilakukan tanpa bertatap muka, cenderung berpotensi adanya kecurangan. Oleh karena itu, fokus penelitian kali ini adalah mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak oleh *marketplace* (Pelaku Usaha), mengingat banyaknya pembatalan sepihak yang dilakukan *platform marketplace* khususnya dalam hal ini adalah *marketplace* Lazada, yang tentu saja merugikan konsumen, serta bagaimana pertanggungjawaban pihak Lazada pada kasus pembatalan sepihak ini. Metode yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah tipe penelitian hukum normatif, dengan spesifikasi penelitiannya menggunakan deskriptif analitis. Sumber data utamanya menggunakan data sekunder, yang berupa bahan hukum primer (Peraturan perundang-undangan), bahan hukum sekunder (buku, jurnal) dan bahan hukum tersier (internet). Hasil dari penelitian ini terdapat faktor-faktor dalam pembatalan sepihak yang dilakukan yaitu isi dari perjanjian baku, ketersediaan produk, pengiriman, dan perilaku konsumen. Pembatalan sepihak ini dinilai melanggar hak konsumen dan kewajiban Lazada sebagai pelaku usaha jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akibat hukum yang terjadi atas pembatalan sepihak tersebut, Lazada memberikan ganti rugi berupa voucher kepada konsumen namun hanya dapat digunakan di platform Lazada.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pembatalan Sepihak, Lazada.

Abstract

A transaction carried out without meeting face to face tends to have the potential for fraud. Therefore, the focus of this research is on how to provide legal protection for consumers who suffer losses due to unilateral cancellations by marketplaces (Business Actors), considering the large number of unilateral cancellations carried out by marketplace platforms, especially in this case the Lazada marketplace, which of course is detrimental to consumers, as well as What is Lazada's responsibility in this unilateral cancellation case? The method used in this thesis research is a normative legal research type, with research specifications using analytical descriptive. The main data source uses secondary data, in the form of primary legal materials (legislation), secondary legal materials (books, journals) and tertiary legal materials (internet). The results of this research show that there are factors involved in unilateral cancellations, namely the contents of the standard agreement, product availability, delivery, and consumer behavior. This unilateral cancellation is considered to violate consumer rights and Lazada's obligations as a business actor when viewed from the Consumer Protection Law. The legal consequences that occurred due to this unilateral cancellation, Lazada provided compensation in the form of vouchers to consumers, but they could only be used on the Lazada platform.

Keywords: Consumer Protection, Unilateral Cancellation, Lazada.