

ABSTRAK

Return fraud merupakan perbuatan curang dalam proses pengembalian barang, yaitu tindakan mengembalikan suatu barang secara tidak jujur, menipu, atau mengakali untuk memperoleh keuntungan yang tidak semestinya. Hal tersebut dilakukan melalui platform *marketplace* seperti Shopee dan Tiktok *Shop*. Praktik tersebut menimbulkan kerugian nyata kepada pelaku usaha seperti toko daring Odiebeauty. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk pengaturan hukum bagi pelaku usaha terhadap tindakan konsumen *return fraud* dalam transaksi elektronik, serta upaya dan efektivitas perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam menghadapi kasus *return fraud* di *e-commerce*.

Metode penelitian yang digunakan adalah doktrinal dan *statute approach* dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis melalui wawancara dengan owner Odiebeauty, observasi dokumentasi media sosial toko daring lainnya, observasi kebijakan platform Shopee dan Tiktok *Shop*, serta dilengkapi studi kepustakaan terhadap berbagai literatur hukum. Analisis data dilakukan secara kualitatif, perlu dicatat bahwa penelitian ini bersifat indikatif dan bukan generalisasi atas seluruh praktik *e-commerce*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif telah tersedia melalui UUPK, KUHPerdata, UU ITE, dan PP PMSE. UUPK memang bersifat *consumer oriented*, namun telah mengatur keseimbangan hak dan kewajiban kedua belah pihak. Akan tetapi, permasalahan utama terletak pada ketidakseimbangan operasionalisasi praktik perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam hal standar pembuktian dan verifikasi pengembalian barang dalam praktik *e-commerce*. Mekanisme sistem *auto approve* platform menciptakan insentif bagi konsumen untuk melakukan *moral hazard*. Oleh karena itu, diharapkan pihak *marketplace* memberikan penguatan mekanisme pembuktian dua arah, penetapan standar bukti digital seperti video *unboxing*, serta pengembangan regulasi yang lebih spesifik terkait penyalahgunaan kebijakan *return* dalam transaksi elektronik.

Kata Kunci: *E-commerce*, *Return Fraud*, Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha