

Perlindungan Konsumen atas Penggantian Produk tanpa Kesepakatan di Marketplace Shopee Perspektif Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021

Maysarah Safitri¹, Sudirman Suparmin²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

*Corresponding Author: e-mail: maysarah0204212056@uinsu.ac.id

ABSTRACT

One form of consumer loss in the marketplace is caused by the irresponsible actions of business actors regarding the products they sell, specifically the replacement of products without prior agreement. This study aims to analyze consumer protection regarding product replacements without prior agreement on the Shopee marketplace from the perspective of Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021. The research employs a normative legal research method using a statutory approach and a conceptual approach. Data was obtained through a literature review of Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 on marketplaces based on Sharia principles and other legal sources such as laws, books, journals, and previous studies related to this research. The results of the study indicate that product replacement without agreement can be considered a breach of contract because the business operator has failed to fulfill their responsibilities in accordance with the agreement. Article 7 letter c of the Consumer Protection Law stipulates that business actors have an obligation to treat or serve consumers fairly and honestly, without discrimination. Based on Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021, when selling goods to consumers, business operators are not permitted to engage in actions that contradict Islamic law, namely *tadlis* (fraud), *tanajusy* (excessively high prices), and *ghisysy* (concealing defects in products).

Keywords: Product Replacement, Shopee Marketplace, Fatwa of DSN MUI

ABSTRAK

Salah satu bentuk kerugian konsumen pada *marketplace* disebabkan oleh tindakan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab terhadap produk yang dijualnya yaitu penggantian produk tanpa kesepakatan. Tujuan penulisan ini menganalisa perlindungan konsumen atas penggantian produk tanpa kesepakatan di *marketplace* Shopee perspektif Fatwa DSN-MUI NO. 144/DSN-MUI/XII/2021. Penelitian menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan menggunakan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Data diperoleh menggunakan studi pustaka terhadap Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 mengenai *marketplace* atas dasar prinsip syariah serta sumber hukum lainnya seperti undang-undang, buku, jurnal dan penelitian terdahulu yang selaras pada penulisan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggantian produk tanpa kesepakatan dapat dianggap sebagai wanprestasi karena pelaku usaha tidak memberikan tanggung jawab sesuai pada perjanjian. Pasal 7 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap kewajiban pelaku usaha adalah memperlakukan maupun melayani

konsumen dengan benar serta jujur dan tidak diskriminatif. Dari Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 ketika menjual barang kepada konsumen, pelaku usaha tidak diperkenankan melakukan hal-hal yang bertentangan pada syariat Islam yaitu dilarang melakukan *tadlis* (penipuan), *tanajusy* (harga yang terlalu tinggi), dan *ghisysy* (menyembunyikan cacat pada produk).

Kata Kunci: Penggantian Produk, Marketplace Shopee, Fatwa DSN MUI

PENDAHULUAN

Penggunaan internet oleh masyarakat telah memicu fenomena gaya hidup baru dan meningkatkan keterbukaan terhadap pengetahuan global, seiring dengan perkembangan internet menjadi alat komunikasi yang sangat cepat dan efektif. Penggunaan internet tidak terbatas pada informasi yang dapat dijangkau hanya dengan satu media saja, internet juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi, menghadirkan *marketplace*, dan membangun jaringan bisnis yang luas, independen dari waktu dan lokasi. Ada minat yang besar terhadap sejumlah *marketplace* saat ini, seperti yang terlihat dari banyaknya *marketplace* di Indonesia dengan jumlah pengunjung yang tinggi. Saat ini Shopee menjadi salah satu *marketplace* yang dipergunakan secara luas. *Marketplace* menjadi tempat dimana pelaku usaha serta pembeli berkumpul pada satu situs website (Serfiani et al., 2013). Dapat dikatakan bahwa satu situs web menjadi tempat bagi banyak pelaku bisnis yang menawarkan barang dan jasa untuk dijual, sehingga memudahkan konsumen untuk melakukan pembelian.

Dalam sebuah sistem e-commerce yang transparan dan adil, setiap transaksi antara konsumen dan pelaku usaha di platform marketplace harus didasarkan pada kesepakatan yang jelas dan sah, yang mengutamakan perlindungan hak konsumen. Konsep ini sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan hak konsumen untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan yang dipesan dan dijanjikan (P. P. R. Indonesia, 1999). Selain itu, peraturan yang mengatur perdagangan elektronik, seperti Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengharuskan penyelenggara platform untuk memastikan bahwa semua informasi produk yang ditampilkan akurat dan tidak menyesatkan (P. P. Indonesia, 2019). Peraturan tersebut juga menjamin hak konsumen untuk menerima barang yang sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa yang jelas dan efektif. Dalam Fatwa DSN MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Marketplace berdasarkan prinsip syariah dinyatakan bahwa penjual pada marketplace dilarang melakukan tindakan-tindakan yang tidak sesuai dengan syariah (MUI, 2021). Sistem e-commerce yang transparan dan adil harus berlandaskan kesepakatan sah, perlindungan konsumen, kepatuhan pada regulasi perdagangan elektronik, serta prinsip syariah.

Namun, dalam praktiknya, terjadi kasus penggantian produk tanpa kesepakatan yang dilakukan oleh penjual di *marketplace* Shopee yang dialami oleh pembeli berinisial N. Konsumen tersebut memesan Marina UV White Extra SPF30 pada toko online yang bernama Boss Kosmetik Medan di *marketplace* Shopee. Pada saat proses pembayaran dan pengiriman semua

berlangsung dengan baik, namun setelah barang tiba, ternyata produk tidak sama dengan apa yang dipesan karena pelaku usaha di *marketplace* menggantinya dengan produk lain yaitu Marina UV White Healty and Glow tanpa adanya kesepakatan (N, personal communication, March 24, 2025). Konsumen sangat dirugikan dengan adanya peristiwa tersebut, penggantian produk tanpa kesepakatan masih sering terjadi di *marketplace*.

Kajian mengenai perlindungan hukum dalam transaksi jual beli melalui platform *marketplace*, khususnya Shopee, banyak menyoroti aspek hubungan hukum, tanggung jawab, serta potensi kerugian baik bagi konsumen maupun pelaku usaha. Penelitian Fazrin dan Arifah (2022) menekankan persoalan pembatalan sepihak dalam transaksi Cash on Delivery (COD) yang merugikan penjual, di mana perlindungan hukum memang tersedia namun implementasinya sering menemui kendala (Fazrin & Arifah, 2022; Martinelli et al., 2024). Sumual dan Muhammad (2022) menguraikan konstruksi hukum dalam perjanjian jual beli di Shopee dengan menegaskan tanggung jawab platform *marketplace* untuk menyelenggarakan sistem elektronik yang aman dan andal sesuai UU ITE 2016, serta hak-hak konsumen dalam menerima barang sesuai perjanjian (Sumual & Muhammad, 2022). Sementara itu, Azhari dan Parmitasari (2024) menyoroti perlindungan hukum bagi seller yang akunnya diblokir sepihak oleh Shopee, yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, serta menekankan pentingnya asas itikad baik dalam pelaksanaan perjanjian elektronik (Azhari & Parmitasari, 2024). Dengan demikian, kajian terdahulu menunjukkan adanya kerentanan hukum dalam praktik e-commerce yang tidak hanya menimpa konsumen, tetapi juga penjual, sehingga diperlukan penguatan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adil dan seimbang bagi semua pihak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas praktik penggantian produk tanpa kesepakatan di *marketplace* Shopee ditinjau Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana ketentuan Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 mengatur praktik penggantian produk sepihak dan sejauh mana perlindungan yang diberikan dapat menjamin hak-hak konsumen. Penelitian ini signifikan karena memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam memperkuat literatur terkait perlindungan konsumen di era transaksi digital, sekaligus memberikan pedoman bagi konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara *marketplace* untuk mewujudkan transaksi yang jujur, transparan, dan sesuai dengan prinsip keadilan hukum maupun syariah.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan undang-undang (*statute approach*) di mana pendekatan dilaksanakan dengan melakukan telaah atas fatwa serta peraturan perundang-undangan sebagai sumber utama terhadap penelitian ini dan menggunakan pendekatan konseptual (*conseptual approach*) digunakan untuk mencari jawaban atas masalah hukum terkait praktik penggantian produk tanpa kesepakatan di *marketplace* Shopee. Data diperoleh

menggunakan studi pustaka atas Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 mengenai *marketplace* atas dasar prinsip syariah serta sumber hukum lainnya seperti undang-undang, buku, maupun jurnal dan penelitian terdahulu yang berkenaan pada judul ini. Data kemudian dianalisis menggunakan logika berpikir deduktif untuk menyimpulkan terkait penggantian produk tanpa kesepakatan di marketplace Shopee dari perspektif Fatwa DSN MUI mengenai marketplace atas dasar prinsip syariah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep Perlindungan Konsumen Terhadap Produk

Perlindungan Konsumen ialah istilah yang digunakan dalam mendeskripsikan perlindungan hukum yang diberi kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan atas suatu yang merugikannya. Atas dasar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen meliputi seluruh usaha untuk memberi jaminan atas kepastian hukum kepada pembeli. Ada dua komponen pada ruang lingkup perlindungan konsumen:

1. Perlindungan dari potensi produk yang dikirimkan kepada konsumen yang melanggar ketentuan perjanjian.
2. Perlindungan dari persyaratan yang tidak adil yang diberlakukan pada konsumen (Zulham, 2013).

Selain melindungi konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberi hak dan tanggung jawab produsen. Hak konsumen yang dimaksud yakni hak untuk memperoleh informasi yang akurat, produk atau layanan yang aman dan penggantian kerugian. Di sisi lain, pelaku usaha diwajibkan untuk menyediakan barang yang berkualitas, memberikan informasi yang benar dan bersedia menanggung risiko jika barang atau jasa tersebut dibawah standar. Undang-Undang ini menguraikan proses di mana konsumen dapat melindungi hak-hak mereka dan bagaimana pelaku usaha harus melaksanakan tanggung jawab mereka sesuai dengan hukum yang relevan (Anwar, 2024).

Presiden AS Jhon F. Kennedy pada tahun 1962 menetapkan empat hak dasar konsumen dengan memperkenalkan "*The Consumer Bill of Rights*", yang mencakup hak atas informasi, hak atas keamanan, hak atas pilihan, dan hak untuk didengar. Hal ini menjadi dasar bagi Undang-Undang dan peraturan perlindungan konsumen lainnya di seluruh dunia. Menurut hak atas keamanan, pembeli memiliki hak atas barang dan jasa yang aman serta tidak mengancam kesejahteraan mereka. Pelaku usaha diwajibkan oleh hak atas informasi untuk menyampaikan informasi yang benar, dapat dimengerti, serta jujur atas produk dan jasa yang disediakan. Berdasarkan hak dalam menentukan pilihan, pembeli perlu mempunyai akses pada beragam barang serta jasa melalui biaya yang terjangkau. Konsumen bisa menyampaikan keluhan serta menerima ganti atas kerugian yang adil dan juga hak untuk didengar (Azizah et al., 2024).

Kerugian konsumen akibat penggantian produk tanpa kesepakatan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen Pasal 4, khususnya huruf b yang menyatakan pembeli berhak "memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang

dijanjikan.” Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.” Pasal 4 huruf h Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, konsumen yang dirugikan atas penggantian produk tanpa kesepakatan mempunyai hak dalam memperoleh imbalan, ganti atas kerugian dan/atau ganti barang jika produk yang sudah dibeli tidak sebagaimana dengan perjanjian atau tidak sebagaimana yang diharapkan(Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999).

Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur tentang hak konsumen, telah dicantumkan dalam ketentuan layanan Shopee. Ketentuan syarat layanan Shopee adalah jika terjadi masalah selama jual beli, konsumen serta penjual setuju dalam berbicara satu dengan lainnya melalui *marketplace* Shopee untuk menyelesaikan masalah secara damai. Konsumen dapat membawa masalah yang timbul dari suatu transaksi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat jika masalah tersebut tidak dapat diatasi melalui percakapan bersama. Setelah Shopee mendapatkan konfirmasi melalui pelaku usaha bahwa sudah mendapatkan barang yang dikembalikan, konsumen akan menerima uang mereka kembali. Shopee memuat berbagai hak konsumen sebagaimana diuraikan pada Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ke dalam ketentuan layanannya yaitu pembeli memiliki waktu 7 (tujuh) hari untuk mengajukan permintaan pengembalian di halaman pembelian Anda yang disebut “Permintaan Pengembalian Barang” untuk meminta pengembalian dana atau pengembalian produk 7 (tujuh) hari setelah tanggal di mana produk pertama kali tersedia untuk diterima oleh pembeli (Khatimah, 2023).

Perlindungan terhadap peluang produk yang diserahkan kepada konsumen menyimpang dari ketentuan perjanjian. Menurut Nurmadjito, perlindungan yang dimaksud pada dasarnya ialah menjamin barang/atau jasa yang tersebar memang layak, dengan memperhatikan faktor-faktor seperti asal dan kualitas yang ditentukan oleh pelaku usaha melalui label, etiket, iklan, harga, kualitas dan lain sebagainya. Perlindungan untuk “produk” dimaksudkan untuk melindungi kesehatan dan harta benda konsumen dari penggunaan produk yang memiliki kualitas di bawah standar atau tidak proporsional dengan nilai ekonomis yang telah dikeluarkan oleh konsumen. Dengan adanya perlindungan ini konsumen tidak dikirimkan produk yang kualitasnya lebih rendah dibandingkan dengan harga yang mereka bayarkan atau yang tidak selaras pada deskripsi produk (Khatimah, 2023).

B. Pengertian Penggantian Produk Tanpa Kesepakatan

Penggantian produk tanpa kesepakatan adalah tindakan pelaku usaha yang mengganti produk lain dengan produk yang diminta konsumen tanpa persetujuan atau konfirmasi sebelumnya dari pembeli. Dari beberapa kondisi penggantian produk tanpa kesepakatan memiliki berbagai macam permasalahan seperti produk pengganti yang memiliki nilai rendah dari produk asli, deskripsi teknis yang berbeda dari yang diharapkan, produk

alternatif yang dikirimkan tanpa konfirmasi sebelumnya dan penggantian dengan penggunaan yang tidak memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini sering kali mengakibatkan ketidakpuasan konsumen dan bertentangan dengan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen berinisial N yang mengalami kasus penggantian produk tanpa kesepakatan di *marketplace* Shopee. Konsumen melakukan pembelian produk Marina UV White Extra SPF30 seharga Rp. 17.250 pada toko bernama Boss Kosmetik Medan di *marketplace* Shopee. Pada saat produk tersebut sampai ditangan konsumen ternyata produk tersebut diganti dengan produk varian lain yaitu Marina UV White Healty and Glow dengan harga Rp. 11.100 tanpa adanya kesepakatan. Hal tersebut membuat konsumen merasa dirugikan atas pesannya yang digantikan dengan produk lain (N, personal communication, March 24, 2025).

Secara hukum, penggantian produk tanpa kesepakatan dapat dianggap sebagai wanprestasi karena pelaku usaha tidak menjalankan tanggung jawab sebagaimana pada perjanjian. Pasal 7 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap kewajiban penjual adalah memberi pelayanan pada pembeli dengan benar serta kejujuran dan tidak diskriminatif.

Saat pelaku usaha mengganti produk tanpa kesepakatan konsumen menciptakan inefisiensi terhadap waktu, tenaga, dan uang. Konsumen harus menghubungi pelaku usaha, mengajukan keluhan, dan mengembalikan barang yang seharusnya dapat dicegah jika produk yang dikirim tepat sejak awal (Amilia & Elviani, 2023). Konsumen tidak dapat membuat keputusan tentang pembelian mereka yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan pilihan mereka karena perbuatan penggantian produk tanpa kesepakatan membuat informasi di *marketplace* Shopee tidak dapat dipercaya (Maulidiana & Ansari, 2023).

Mengenai penggantian produk tanpa kesepakatan, maka hukum Islam pembeli mempunyai hak *khiyar* yaitu memilih diantara dua pilihan, melanjutkan atau membatalkannya (Hidayat, 2022). Konsumen memiliki opsi mengembalikan barang untuk pengembalian dana atau penukaran dengan barang yang sejenis. Namun, syarat dan ketentuan pada *marketplace* harus dipatuhi saat mengembalikan barang. Jenis barang yang dapat dikembalikan, batas waktu pengembalian, dan proses pengembalian dana merupakan beberapa dari aspek yang diatur dalam syarat dan ketentuan pengembalian barang. Konsumen dapat menggunakan hak *khiyar* mereka dan memastikan bahwa mereka tidak dirugikan dalam transaksi online dengan kebijakan pengembalian ini.

Posisi *khiyar* bersifat relatif dalam akad jual beli online. Oleh karena itu, *khiyar* dapat digunakan atau tidak. Ada beberapa masalah yang harus diselesaikan bagi pihak-pihak yang menggunakan konsep *khiyar*. Menentukan siapa yang bertanggung jawab atas biaya pengiriman dalam kasus pengembalian produk merupakan salah satu masalah utama. Konsumen ingin mengembalikan barang kepada penjual ketika mereka merasa barang tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi pesanan mereka. Namun, karena penjual belum mengkonfirmasi

pengembalian barang penyedia layanan pengiriman mungkin tidak mengetahui prosedur ini. Karena itu layanan pengiriman enggan menerima pengembalian barang. Akhirnya, pihak yang dirugikan dalam masalah ini adalah konsumen, yang terpaksa menerima barang cacat. Hal ini mempengaruhi validitas akad karena adanya paksaan yang mempengaruhi keabsahannya. Oleh karena itu penggunaan *khiyar* dalam proses akad tetap diberlakukan dengan konteks akad jual beli online, namun penerapan sistem ini seringkali menghadapi masalah terkait biaya pengiriman yang memberatkan konsumen dan ketidaksepakatan antara pihak-pihak yang terlibat (Nubahai, 2023).

C. Perlindungan Konsumen Dalam Konsep Perspektif Fatwa DSN-MUI Nomor 144/DSN-MUI/XII/2021 Bertransaksi pada Marketplace Shopee

Setiap jual beli harus dipertimbangkan untuk menghasilkan kemanfaatan dan menghindari kemudaratatan dalam kehidupan sosial. Dalam bermuamalah tidak boleh adanya *gharar*, *tadlis*, *maysir*, *riba*, *najasy* serta hal lainnya yang dapat menghilangkan keabsahan jual beli. Jual beli yang dilarang yakni seluruh transaksi yang terdapat kecurangan serta penipuan. Sedangkan Allah SWT sudah memberi larangan dalam mengkonsumsi kekayaan dengan cara bathil (Andira & Permata, 2022). Selain itu, umat Islam diharuskan untuk mematuhi kesepakatan bersama yang telah mereka buat selama tidak bertentangan dengan syariat dan mengikat kedua belah pihak yang mengharuskan pelaksanaannya. Allah berfirman dalam surah al Ma'idah ayat 1 dan surah al Isra' ayat 34.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ. [المائدة: 1]

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu.” [QS.Al-Maidah: 1]

... وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ...

“... Dan tunaikanlah janji-janji itu, sesungguhnya janji itu akan dimintai pertanggungjawaban...” [QS.Al-Isra': 34]

Keduanya harus memberikan persetujuan mereka sebelum melakukan jual beli melalui *marketplace*. Transaksi yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha didasarkan pada prinsip persetujuan bersama. Kesediaan atau kerelaan konsumen ditunjukkan ketika mereka menerima barang yang dibeli serta memberi bayaran atas barang tersebut relevan pada prinsip di dalam surah An-Nisa ayat 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” [QS.An-Nisa: 29]

Dari hadits yang diriwayatkan oleh seorang Imam Muslim, Nabi SAW menjelaskan:

نُ أَبِي هُرَيْرَةَ، قَالَ: نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ

"Abu Hurairah Darinya, berkata ia: Rasulullah صلى الله عليه وسلم jual beli dilarang dengan kerikil melempar dan dilarang jual beli yang mengandung gharar (ketidakpastian)."

Salah satu aspek yang perlu diperhatikan saat bertransaksi di *marketplace* sehingga konsumen tidak dicurangi seperti melanggar perjanjian, yaitu pelaku usaha dengan sengaja mengirimkan barang konsumen dengan produk yang berbeda serta antara konsumen atau pelaku usaha membatalkan pesanan dengan sengaja. Islam memiliki aturan dalam jual beli yang harus diikuti agar transaksi dianggap sah dalam prinsip syariah, antara lain:

1. Tidak ada *gharar* (ketidakjelasan), pelaku usaha dan konsumen harus sepenuhnya menyadari syarat dan ketentuan transaksi, transaksi yang mengandung ketidakjelasan harus dihindari.
2. Keadilan, Islam sangat menekankan pada asas keadilan dalam semua transaksi, antara pelaku usaha dan konsumen saling menghormati serta tidak membuat orang lain rugi.
3. Transparansi, konsumen harus diberikan penjelasan rinci tentang semua informasi terkait, bebas dari manipulasi atau penipuan (Khatimah et al., 2024).

Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk Dewan Syariah Nasional (DSN) selaku lembaga yang menyelenggarakan berbagai tugas MUI untuk menyelesaikan berbagai permasalahan atas kegiatan lembaga keuangan syariah maupun yang lain berdasarkan prinsip syariah. Tugas utama DSN yakni memberi pengawasan atas produk lembaga keuangan syariah untuk memastikan kesesuaiannya pada hukum Islam (Yulianto & Suparmin, 2023).

Dalam Islam pelaku usaha dan konsumen, terutama yang terlibat dalam transaksi di *marketplace*, mempunyai hak dalam mendapatkan informasi atas barang dan layanan yang mereka beli. Ketika menjual barang kepada konsumen, pelaku usaha tidak diperbolehkan melakukan tindakan yang bertentangan dengan syariat Islam yaitu dilarang melakukan *tadlis* (penipuan), *tanajusy* (harga yang terlalu tinggi), dan *ghisysy* (menyembunyikan cacat pada produk) (Fatwa DSN-MUI NO. 144/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Marketplace Berdasarkan Prinsip Syariah, n.d.).

Fatwa DSN MUI Nomor 144/DSN-MUI/XII/2021 mengenai *Marketplace* didasarkan Prinsip Syariah dalam menjelaskan tujuan perlindungan konsumen saat bertransaksi secara online, sebagaimana diatur pada prinsip syariah adalah agar memberi perlindungan atas berbagai hak konsumen untuk bertransaksi, sehingga terciptanya lingkungan perdagangan yang etis dan sehat. Berikut ini adalah tujuan khusus perlindungan konsumen:

1. Melindungi konsumen dari penipuan dan kerugian dalam transaksi jual beli online.
2. Memastikan bahwa produk serta jasa yang dijual secara online layak dari segi mutu serta keamanan yang sudah ditentukan.

3. Meningkatkan kualitas dan tingkat layanan oleh pelaku usaha saat jual beli online.
4. Mempertahankan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap jual beli online.
5. Menumbuhkan kesadaran dan pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka saat melakukan jual beli produk secara online.

Dengan demikian, untuk menciptakan lingkungan bisnis yang aman dan beretika, perlindungan konsumen dalam jual beli online sangatlah penting. Fatwa DSN MUI menekankan nilai integritas, keterbukaan, dan pertanggungjawaban dalam transaksi online terhadap konsumen maupun pelaku usaha (Rifaldi, 2023).

Dalam hal menjual produk, pelaku usaha diwajibkan oleh Fatwa DSN MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 mengenai Marketplace atas dasar Prinsip Syariah untuk memberikan penjelasan secara terperinci mengenai hal-hal berikut: 1. Kualifikasi *Mabi'* (produk dan/atau jasa yang diperjualbelikan); 2. Harga; 3. Harga pengiriman (apabila ada); dan 4. Waktu pengiriman produk. Selain itu, *marketplace* Shopee menawarkan katalog produk di platform Shopee yang mencakup informasi terperinci tentang produk yang ditawarkan, seperti warna produk, bahan, ukuran, stok, dan berat per unit. Dengan bantuan pengetahuan ini, konsumen dapat melindungi dirinya dari transaksi *gharar*. Dalam hal ini dikarenakan prinsip ekonomi Islam mengharuskan transaksi yang jelas dan bebas dari aspek *gharar* sehingga kedua belah pihak dapat memperoleh keuntungan (Rifaldi, 2023).

Perlindungan konsumen dalam bentuk kerugian bagi konsumen, seperti ketika mendapatkan produk yang diganti dengan produk lain tanpa kesepakatan. Dalam konteks ini hukum Islam mengenal hak *khiyar* yang bertujuan agar memastikan adanya kerelaan dari pembeli dan penjual yang terlibat pada akad untuk melindungi konsumen dan mendapatkan kepercayaan mereka. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemaslahatan bagi kedua belah pihak.

Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021 mengenai *Marketplace* Berdasarkan Prinsip Syariah pada ketentuan nomor 24 hak *khiyar* adalah hak konsumen dalam melanjutkan maupun melakukan pembatalan atas transaksi karena barang yang tiba tidak relevan dengan deskripsi yang ada. Berdasarkan ketentuan layanan *marketplace* murni nomor 6 serta 10 pada konteks *mabi'* (transaksi yang menggambarkan ciri-ciri barang) (Fatwa DSN-MUI NO. 144/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Marketplace Berdasarkan Prinsip Syariah, n.d.). Konsumen mempunyai hak *khiyar* (hak dalam melakukan pembatalan maupun menerimanya) dalam kaitannya pada transaksi bila barang yang datang tidak sama pada deskripsi yang diberikan ketika akad. Hak *khiyar* ini memungkinkan konsumen menuntut pengembalian produk yang tidak sesuai maupun penggantian produk yang sesuai pada ciri-ciri yang sudah disetujui (Adnan et al., 2023).

KESIMPULAN

Penggantian produk tanpa kesepakatan dalam transaksi di *marketplace* Shopee adalah tindakan yang melanggar aturan atas berbagai hak konsumen sebagaimana pada Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Selain mengakibatkan kerugian yang nyata, perilaku tersebut merusak kepercayaan konsumen terhadap pelaku usaha dan platform *marketplace* itu sendiri. Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, penjual yang mengganti produk secara sepihak telah melanggar ketentuan Pasal 4 dan Pasal 7. Konsumen berhak atas informasi yang akurat, kebebasan untuk memilih produk sesuai dengan perjanjian dan hak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi pelanggaran. Dari sudut pandang Islam, mengganti produk konsumen tanpa persetujuan bertentangan dengan hukum syariah yang melarang *tadlis*, *tanajusy* dan *ghisysy*. Sebagaimana diatur dalam Fatwa DSN-MUI No. 144/DSN-MUI/XII/2021, Islam memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui konsep hak *khiyar*, yang memungkinkan pembeli melakukan pembatalan jual beli bila barang yang tiba tidak sama pada kesepakatan awal. Maka, baik menurut hukum positif maupun hukum Islam, perlindungan terhadap konsumen merupakan hal yang mutlak untuk memastikan keadilan, kepercayaan, dan keberlangsungan transaksi yang sehat dalam transaksi di *marketplace* Shopee.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A. A., Alrasyid, H., & Sari, A. F. K. (2023). ANALISIS AKAD JUAL BELI ONLINE PADA APLIKASI SHOPEE PERSPEKTIF FATWA DSN-MUI. *El-Aswaq*, 4(02).
- Amilia, A. P., & Elviani, V. (2023). Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidakesesuaian Objek Pada Marketplace Shopee). *Al Qadhi*, 1(2), 188–200.
- Andira, R. W., & Permata, C. (2022). Penentuan Harga Pada Sistem All You Can Eat Di Restoran Kota Medan Perspektif Imam Syafi'i. *Jurnal Al-Mashlahah*.
- Anwar, K. (2024). *PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PADA PEMBELIAN MISTERY BOX DI E-COMMERCE PERSPEKTIF FATWA DSN MUI NOMOR 110 TAHUN 2017*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K. H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO.
- Azhari, A. A., & Parmitasari, I. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Seller di Aplikasi Shopee yang Akunnya Diblokir Sepihak oleh PT Shopee. *Prosiding Seminar Hukum Aktual Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia*, 2(4), 322–336.
- Azizah, R., Anggraeni, R., & Mustika, Y. S. B. (2024). Peran Perlindungan Konsumen dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 221–233.
- Fatwa DSN-MUI NO. 144/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Marketplace Berdasarkan Prinsip Syariah.
- Fazrin, N. N. A., & Arifah, R. N. (2022). Perlindungan Hukum Seller Marketplace Atas Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Cash On Delivery. *Journal of Islamic Business Law*, 6(2). <https://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl/article/view/2439>
- Hidayat, R. (2022). *FIKIH MUAMALAH Teori Dan Prinsip Hukum Ekonomi Syariah*. CV. Tungga Esti.
- Indonesia, P. P. (2019). *Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019>
- Indonesia, P. P. R. (1999). *UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>
- Khatimah, H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee. *Lex LATA*, 4(3), 384–404. <https://doi.org/10.28946/lexl.v4i3.1757>
- Khatimah, H., Nuradi, N., & Alim, A. (2024). Konsep Jual Beli dalam Islam dan Implementasinya pada Marketplace. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 43–57.
- Martinelli, I., Suryani, C., & Patty, T. R. A. (2024). Pembatalan Sepihak oleh Pembeli Dalam Perjanjian Jual Beli di Marketplace Dengan Sistem Pembayaran Cash on Delivery. *Jurnal Kewarganegaraan*, 8(1), 710–724. <https://doi.org/10.31316/jk.v8i1.6387>
- Maulidiana, M., & Ansari, M. I. (2023). PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE YANG MENERIMA PRODUK BERBEDA

- DENGAN YANG DIDESKRIPSIKAN. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 7(3), 283–290.
- MUI. (2021). *Fatwa DSN MUI Nomor: 144/DSN-MUI/XII/2021 Tentang Marketplace berdasarkan Prinsip Syariah*. Majelis Ulama Indonesia. <https://dsnmui.or.id/kategori/fatwa/page/2/>
- N. (2025, March 24). *Wawancara mengenai Pengalaman Penggantian Produk Tanpa Kesepakatan di Marketplace* [Tatap Muka Langsung].
- Nubahai, L. (2023). Implementasi dan Eksistensi Khiyar (Studi Transaksi Jual Beli melalui Marketplace). *TAWAZUN: Journal of Sharia Economic Law*, 6(1), 105. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v6i1.22245>
- Rifaldi, A. (2023). *IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE PADA PLATFORM MEDIV.ID BERDASARKAN PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FATWA DSN-MUI*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA.
- Serfiani, C. Y., Purnomo, S. D., & Hariyani, I. (2013). Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik. In *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*.
- Sumual, Y., & Muhammad, D. W. (2022). Kontruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online. *Media of Law and Sharia*, 3(2), 142–154. <https://doi.org/10.18196/mls.v3i2.14333>
- Undang-Undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pub. L. No. 8 (1999).
- Yulianto, B., & Suparmin, S. (2023). Penetapan Ujrah pada Pembiayaan Multijasa BTN iB Perspektif Fatwa DSN MUI No. 44/DSN-MUI/VIII/2004: Studi Kasus Bank BTN KC Syariah Medan. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(2), 1104–1115. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i2.5509>
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen.pdf*. Kencana Prenada Media Group.