

ABSTRACT

This study aims to analyze ShopeePay's legal liability for unilateral account blocking in light of Article 1365 of the Civil Code and to examine the legal remedies available to consumers to obtain legal protection. The study employs a normative legal method using both a statutory and a conceptual approach. The legal materials used consist of primary, secondary, and tertiary sources obtained through a literature review, which were then analyzed using a descriptive qualitative approach. The results of the study indicate that account blocking and balance freezing without a clear reason, without notice, and without providing consumers the opportunity to clarify the matter have the potential to fulfill the elements of a tort as stipulated in Article 1365 of the Civil Code if they cause harm to consumers. The forms of legal liability that may be sought include the return of account balances, restoration of account access, the provision of transparent information, and the payment of compensation commensurate with the losses incurred. Consumers may pursue dispute resolution through non-litigation or litigation mechanisms in accordance with applicable laws and regulations, so that the protection of consumer rights in the use of digital payment services can be realized more effectively, fairly, and with legal certainty.

Keywords. *Consumers, Article 1365 of the Civil Code, Unlawful Acts, ShopeePay, Legal Liability.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tanggung jawab hukum ShopeePay atas pemblokiran akun secara sepihak ditinjau berdasarkan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen untuk memperoleh perlindungan hukum. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemblokiran akun dan pembekuan saldo tanpa alasan yang jelas, tanpa pemberitahuan, serta tanpa memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan klarifikasi berpotensi memenuhi unsur-unsur Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata apabila menimbulkan kerugian bagi konsumen. Bentuk pertanggungjawaban hukum yang dapat dimintakan meliputi pengembalian saldo, pemulihan akses akun, pemberian informasi secara transparan, serta pembayaran ganti rugi sesuai kerugian yang dialami. Konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui mekanisme nonlitigasi maupun litigasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam penggunaan layanan pembayaran digital dapat diwujudkan secara lebih efektif, adil, dan memberikan kepastian hukum.

Kata kunci. Konsumen, Pasal 1365 Kuhperdata, Perbuatan Melawan Hukum, ShopeePay, Tanggung Jawab Hukum..