

PENGADUAN KONSUMEN

Terhadap Penjual Shopee — ID Pesanan: 260620K412JUQH

ID Pesanan	260620K412JUQH
Produk	Judogi (Kimono Judo)
Jumlah Dibayar	Rp 5.000.000
Pembayaran	GoPay
Platform	Shopee Indonesia
Tanggal Pesan	20 Juni 2026

KRONOLOGI KEJADIAN

20 Juni 2026

Judogi dipesan dalam ukuran 4 dan dibayar melalui GoPay.

28 Juni 2026

Barang diterima — ukuran jauh terlalu besar, tidak bisa dipakai. Pembeli langsung menghubungi dukungan Shopee untuk meminta pengembalian. Dukungan mengakui masalah tetapi tidak memberikan solusi, terus mengulang 'masalah Anda sudah terdaftar, harap tunggu' selama 3 hari. Batas waktu pengembalian adalah 30 Juni pukul 13.30 — setelahnya pesanan akan otomatis selesai dan jendela pengembalian dana tertutup selamanya.

30 Juni 2026 — 12:04

Karena Shopee hanya mengizinkan pengembalian dana ke rekening bank Indonesia (yang memerlukan KITAS untuk dibuka — dokumen yang tidak dimiliki pembeli karena memegang Visa D12), pembeli terpaksa meminta tetangga untuk menautkan rekening bank mereka agar pengembalian bisa diajukan. Pengembalian diajukan pukul 12.04, jauh sebelum batas waktu 13.30.

1 Juli 2026

Pembeli dengan sopan menghubungi penjual meminta penukaran ukuran. Penjual tidak pernah membalas — sama sekali tidak.

1 Juli 2026 — 18:10

Shopee meminta bukti video bahwa ukuran salah. Pembeli merekam dan mengirimkan bukti video. Pengembalian disetujui dan pembeli diperintahkan untuk mengirim barang kembali. Sistem menampilkan batas waktu penyelesaian 12 Juli.

7 Juli 2026

Pembeli mengemas dan mengirimkan judogi kembali. Penjual menerima barang pada 7 Juli.

8 Juli 2026

Penjual mengajukan sengketa dengan klaim barang tiba dalam kondisi rusak. Ini tidak benar. Foto dan video yang dilampirkan penjual sendiri menunjukkan barang dalam kondisi sempurna — identik dengan saat diterima oleh pembeli.

15 Juli 2026

Pembeli menerima notifikasi kurir tentang paket masuk yang tidak dikenal. Tidak ada yang dipesan. Sistem tidak menampilkan barang masuk. Pembeli menolak pengiriman.

18 Juli 2026

Shopee menutup sengketa memenangkan penjual dengan alasan 'pembeli merusak barang.' Ini tidak benar — dibuktikan oleh bukti yang diserahkan penjual sendiri. Pembeli kini tidak memiliki produk maupun pengembalian dana Rp 5.000.000.

FAKTA UTAMA

1. Barang TIDAK rusak — dikonfirmasi oleh foto dan video penjual sendiri yang diserahkan dalam sengketa.
2. Mencoba pakaian untuk mengecek ukuran bukan 'kerusakan.' Barang dikembalikan dalam kondisi yang sama seperti saat diterima.
3. Penjual mengabaikan pembeli selama 10+ hari, melanggar kewajiban penjual di Shopee.
4. Penjual dengan sengaja mengirim ulang barang untuk menghalangi proses pengembalian dana.
5. Pembeli memegang Visa D12 — bukan KITAS. Rekening bank Indonesia memerlukan KITAS. Sistem Shopee hanya mendukung rekening bank Indonesia, membuat layanan mandiri secara struktural tidak mungkin.
6. Pembayaran dilakukan melalui GoPay. Pengembalian ke GoPay atau ShopeePay diminta berkali-kali dan tidak pernah difasilitasi.
7. Dukungan Shopee gagal memberikan solusi konkret dalam beberapa sesi selama lebih dari satu bulan.

TUNTUTAN

1. Pengembalian dana penuh Rp 5.000.000 ke GoPay atau metode lain yang dapat diakses — tidak terbatas pada rekening bank Indonesia.
2. Kompensasi atas kerugian moral — lebih dari sebulan stres dan puluhan permintaan dukungan yang diabaikan.
3. Investigasi terhadap perilaku penjual: klaim sengketa palsu, pengiriman ulang yang disengaja, diam 10+ hari.
4. Peninjauan kebijakan: Shopee harus menyediakan opsi pengembalian dana yang dapat diakses bagi warga negara asing pemegang visa D12.

Pengaduan ini diajukan dengan bukti pendukung lengkap: tangkapan layar semua percakapan dukungan, chat dengan penjual, bukti video ukuran barang, video sengketa penjual sendiri yang mengkonfirmasi kondisi tidak rusak, dan tangkapan layar hasil sengketa.