

# Pelanggaran Chat di Shopee

## Apa itu Pelanggaran Chat?

Pelanggaran chat adalah aktivitas komunikasi yang melanggar Kebijakan Shopee. Pelanggaran ini berlaku untuk komunikasi dengan Pembeli maupun Penjual lain melalui Fitur Chat Penjual.

## Jenis-jenis Pelanggaran Chat

Shopee akan menindaklanjuti Pengguna yang melakukan pelanggaran berikut:

- Mengirim chat yang tidak pantas, kasar, atau mengandung unsur SARA.
- Mengirim chat pornografi atau pelecehan seksual.
- Meminta Pembeli untuk membatalkan pesanan.
- Mengarahkan Pembeli untuk bertransaksi di luar aplikasi/situs Shopee.
- Melakukan spam chat.
- Mengirim pesan yang mengancam untuk menyebarkan data pribadi.

## Menghindari Pelanggaran Chat

Untuk menghindari pelanggaran, harap berkomunikasi secara profesional.

- **Hindari chat yang tidak pantas:** Jangan gunakan kata-kata kasar, vulgar, atau menyinggung SARA.
- **Hindari konten pornografi:** Jangan mengirim pesan, gambar, atau video yang tidak senonoh.
- **Jangan meminta Pembeli membatalkan pesanan:** Penjual bertanggung jawab atas stok, produk kustom, harga, promosi, dan pengiriman tepat waktu. Jika ada masalah, Penjual tidak boleh meminta Pembeli untuk membatalkan pesanan.
- **Jangan mengarahkan transaksi di luar Shopee:** Dilarang mengarahkan Pembeli untuk bertransaksi di luar platform, termasuk memberikan informasi pribadi seperti nomor telepon, WhatsApp, rekening bank, atau username media sosial.
- **Hindari spam chat:** Jangan mengirim pesan promosi secara massal di luar fitur resmi Shopee seperti Auto-Reply atau Chat Broadcast.
- **Jangan mengancam:** Dilarang mengancam akan menyebarkan data pribadi Pembeli.

## Penalti Pelanggaran Chat

Berikut adalah penalti yang mungkin didapatkan:

- **2 poin penalti/minggu:** Untuk pelanggaran chat yang tidak pantas/kasar/SARA, dan meminta Pembeli untuk membatalkan pesanan.
- **Pembatasan/Pemblokiran akun:** Untuk pelanggaran chat pornografi, mengarahkan transaksi di luar Shopee, dan mengirim pesan ancaman.

- **Kemungkinan pesan chat diblokir:** Untuk terlibat dalam spam chat.

## **Menyelesaikan Pembatasan Akun**

Jika toko Anda dibatasi, Anda dapat mengajukan banding.

- **Cara mengajukan banding:** Hubungi Customer Service Shopee, lampirkan bukti tindakan Anda, dan isi surat pernyataan.
- **Peringatan:** Jika Anda melakukan pelanggaran yang sama lagi setelah pemulihan akun, akun Anda akan dibatasi secara permanen.