

## **ABSTRAK**

Hadirnya transaksi jual-beli *online* lewat aplikasi setidaknya melibatkan dua pihak, yaitu pelaku usaha yang berperan menyediakan barang/jasa, dan pihak konsumen yang berperan sebagai pengguna barang/jasa yang ditawarkan. Berangkat dari bentuk upaya dalam menjamin kepastian hukum guna mewujudkan perlindungan terhadap pelaku konsumsi, dihadirkanlah UU Perlindungan Konsumen yang diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan pendekatan kualitatif. Bertujuan untuk memahami ketentuan dan bentuk perlindungan hukum serta tanggungjawab pelaku usaha atas barang yang hilang atau rusak. Adapun bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha terhadap konsumen dapat dilihat ketika barang yang dibeli hilang atau rusak, pelaku usaha akan memenuhi jaminan atau garansi yang disepakati.

**Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi, Pelaku Usaha**