

ABSTRAK

Sela Rezando, 20130610424. 2017. PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE SHOP PRODUK FASHION (DALAM NEGERI) MELALUI INSTAGRAM. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* (dalam Negeri) melalui *instagrtam* dalam memperoleh hak-hak yang dimiliki untuk mengetahui faktor penghambat upaya perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* (dalam Negeri) melalui *instagram*. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dan bersifat deskriptif, jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknis analisis data Penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer yang diperoleh dengan cara wawancara.

Upaya perlindungan konsumen untuk menuntut hak hak nya karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha *online shop* produk *fashion* (dalam Negeri) yang melakukan transaksi melalui *instagram*, dengan perlindungan yang diberikan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Yogyakarta dan melalui akun *instagram @blacklistsaller* dianggap sangat bermanfaat, walaupun upaya perlindungan yang dilakukan berbeda namun antara BPSK, lembaga YLKI Yogyakarta dan akun *instagram* berperan sebagai mediator antara konsumen dan pelaku usaha dalam menyelesaikan masalah. Dan faktor penghambat perlindungan konsumen *online shop* produk *fashion* (dalam negeri) melalui *instagram* antara lain adalah Pelaku usaha *online shop* produk *fashion* tidak jujur dalam menyampaikan informasi tentang kondisi barang yang dijual, Kalusula baku yang menghambat upaya konsumen untuk melakukan penuntutan hak mereka, Kurangnya kesadaran konsumen mengenai hak konsumen yang harus memperoleh barang yang sesuai dengan kesepakatan, dan Kurangnya pengetahuan konsumen *online shop* produk *fashion* yang melakukan transaksi melalui *instagram* tentang indentitas pelaku usaha *online shop* produk *fashion*.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Online Shop, Produk Fashion.

