

ABSTRAK

Perkembangan transaksi *online* berlangsung secara pesat di Indonesia menimbulkan konsekuensi meningkatnya potensi terjadinya penyimpangan yang merugikan konsumen, sebagaimana tercermin dalam kasus penjualan tiket konser Coldplay yang menjadi objek penelitian dalam Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Pusat No. 819/Pdt.G/2023/PN Jkt.Pst. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menghadapi penyimpangan transaksi *online* berdasarkan peraturan perundang-undangan dan praktiknya di masyarakat, serta menganalisis pertimbangan hukum hakim dalam putusan tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan non-doktrinal yang menggabungkan aspek yuridis normatif dan empiris, didukung dengan data primer berupa wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Meskipun demikian, implementasinya belum terlaksana secara optimal karena dalam realitasnya konsumen masih mengalami kerugian dan menghadapi kendala saat menempuh upaya hukum. Pertimbangan hukum hakim dalam putusan tersebut telah tepat dalam menetapkan adanya wanprestasi berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, namun belum sepenuhnya mengaitkannya dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen, sehingga dapat disimpulkan bahwa belum mencerminkan perlindungan hukum konsumen yang komprehensif.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Transaksi *Online*, Wanprestasi, Pertimbangan Hukum Hakim, Penyimpangan Transaksi *Online*.