

## ABSTRAK

Konsumen sering sekali dirugikan dalam hal transaksi jual beli *online*, banyak masyarakat yang sebagai konsumen tidak mengetahui apa yang menjadi hak mereka dan mendapat perlindungan hukum di Indonesia ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui upaya perlindungan hukum yang dapat diterapkan terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang pada pembelian *online* di *e-commerce* Shopee dan mengetahui pertanggung jawaban apa yang diberikan oleh pihak Shopee terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat dari keterlambatan pengiriman barang pada transaksi pembelian *online* di *e-commerce* Shopee. Penulisan hukum ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan. Metode yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif. Berdasarkan analisis penulis, terdapat beberapa upaya perlindungan hukum yang bisa digunakan konsumen akibat mengalami kerugian dalam proses transaksi jual beli *online*. Shopee juga memiliki tanggungjawab dalam kasus ini dan tidak lepas tangan dalam hal terjadi kerugian yang dialami konsumen. Perlu digencarkan pengetahuan akan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen bagi seluruh masyarakat agar dapat memperjuangkan haknya jika mengalami kerugian dalam kasus yang serupa.

**Kata Kunci : Hukum Perlindungan Konsumen, Keterlambatan Pengiriman Barang, Transaksi Jual Beli *Online*, *E-Commerce***