

## **ABSTRACT**

This research departs from problems that arise in the practice of legal protection of consumer rights in submitting complaints via Social Media. As a reality, there are many consumers who face difficulties when expressing their opinions or complaints regarding the goods or services they consume via social media. This creates uncertainty in the understanding of what legal protection should be. In a more specific context, this problem also has an impact on the role of the Indonesian Consumers Foundation in fulfilling its responsibilities towards consumers regarding complaints regarding apartment facilities. The foundation should be effective in handling consumer complaints and play an active role in protecting consumer rights. In practice there is a mismatch between what should happen and what happens in practice.

The approach method used in this research proposal is normative juridical research (normative legal research method). The normative juridical research method is library legal research carried out by examining library materials or secondary data alone. This research was carried out in order to obtain materials in the form of: theories, concepts, legal principles and legal regulations related to the subject matter.

The results of the research in this paper are that legal protection for consumers' rights in submitting complaints via social media, goods and/or services on social media are protected by two main rights, namely the right to correct and honest information and the right to have their opinions and complaints heard as specified in Article 4 letters c and letter d UUPK and the role of the Indonesian Consumers Foundation in fulfilling its responsibilities towards consumers regarding complaints regarding apartment facilities which are carried out in providing protection to consumers, namely by means of research, testing and/or surveys, regarding aspects which include loading information regarding the risks of using goods by placing labels, advertising, etc., which are implied by the provisions of laws and regulations and customs in the practice of the business world, require efforts to provide understanding and increase awareness of what rights are.

**Keywords: Legal Protection, Consumers, Public Facilities**

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini berangkat dari permasalahan yang muncul dalam praktek perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam menyampaikan keluhan melalui Media Sosial. Sebagai realitas yang ada, terdapat banyak konsumen yang menghadapi kesulitan saat mengemukakan pendapat atau keluhan mereka mengenai barang atau jasa yang mereka konsumsi melalui media sosial. Hal ini menciptakan ketidakpastian dalam pemahaman tentang bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya ada. Dalam konteks yang lebih spesifik, permasalahan tersebut juga berdampak pada peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dalam pemenuhan tanggung jawabnya terhadap konsumen atas keluhan terkait fasilitas Apartemen. Yayasan tersebut seharusnya efektif dalam menangani keluhan konsumen dan berperan aktif dalam menjaga hak-hak konsumen. Pada praktiknya terdapat ketidaksesuaian antara apa yang seharusnya terjadi dan apa yang terjadi dalam praktiknya.*

*Metode pendekatan yang dipergunakan dalam usulan penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif (metode penelitian hukum normatif). Metode penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder belaka. Penelitian ini dilakukan guna untuk mendapatkan bahan-bahan berupa: teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan hukum yang berhubungan dengan pokok bahasan.*

*Hasil penelitian dalam penulisan ini adalah Perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam menyampaikan keluhan melalui media sosial barang dan/atau jasa di media sosial dilindungi oleh dua hak yang utama yaitu hak atas informasi yang benar dan jujur serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 huruf c dan huruf d UUPK dan serta Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia dalam pemenuhan tanggung jawabnya terhadap konsumen atas keluhan terkait fasilitas Apartemen yang dilakukan di dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen ialah dengan cara penelitian, pengujian, dan atau survey, terhadap aspek yang meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang pemasangan label, pengiklanan, dan lain-lain yang diisyaratkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan dan kebiasaan dalam praktek dunia usaha, menuntut upaya pemberian pemahaman dan peningkatan kesadaran apa yang menjadi hak-haknya.*

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Fasilitas Umum**