

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam perdagangan telah mendorong *penggunaan vending machine* sebagai alat transaksi otomatis. Namun, sistem ini tidak terlepas dari permasalahan, seperti konsumen gagal dalam mendapatkan produk setelah pembayaran. Fokus kajian dalam penelitian ini adalah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kegagalan transaksi pada *vending machine* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta tanggung jawab pelaku usaha.

Di Indonesia, banyak terjadi kasus di mana konsumen mengalami kerugian akibat *vending machine* yang gagal mengeluarkan produk setelah pembayaran dilakukan. Perlindungan hukum terhadap konsumen mencakup perlindungan preventif, yang mengharuskan pelaku usaha menyediakan informasi yang jelas dan sistem pembayaran yang andal, serta perlindungan represif, yang memberikan hak bagi konsumen untuk memperoleh ganti rugi jika terjadi kegagalan transaksi. Pasal 19 UUPK menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk dan layanan yang diberikan. Meskipun regulasi sudah mengatur perlindungan konsumen, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, termasuk kurangnya edukasi konsumen dan lemahnya pengawasan terhadap *vending machine*. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan terhadap pelaku usaha serta optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa agar hak-hak konsumen lebih terlindungi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, *Vending Machine*, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.