

## **ABSTRAK**

Penelitian yang menggunakan metode yuridis normative dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus ini bertujuan untuk mengetahui bentuk penyelesaian masalah dan perlindungan konsumen dalam kasus this is your skincare. UUPK sebagai payung hukum bagi konsumen masih berlaku sampai saat ini, namun disisi lain dalam implementasinya konsumen sering tidak mendapatkan haknya sehingga terkadang dianggap sebelah mata baik oleh pelaku usaha maupun pihak berwenang. Pengajuan komplain oleh konsumen kepada pelaku usaha dapat dilakukan melalui korespondensi terkait, namun terkadang konsumen tidak melakukan complain melalui korespondensi tetapi media social. Pelaku usaha yang merasa dirugikan atas complain yang diajukan dapat memperlmasalahkan hal tersebut. Salah satu dampak yang terjadi adalah ketidakpastian hukum perlindungan konsumen yang dapat merugikan para pihak. Sehingga perlu diketahui mengenai proses apabila terjadi permasalahan diatas guna menghindari kerugian lebih lanjut pada kedua belah pihak.

**Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Komplain, Konsumen.**

## **ABSTRACT**

This research uses a normative juridical method with a legal approach and this approach aims to find out the solution to the problem and consumer protection in this case is your skin care. UUPK as a legal umbrella for consumer is still valid today, but on the other hand, in its implementation consumers often do not get their rights so that they are underestimated by both business actors and parties. Submission of complaints by consumers to business actors can be done through related correspondence, but sometimes consumer do not make complaints through correspondence but through social media. Business actors who feel aggrieved by the complaints submitted can dispute this. One of the impacts that occurs is the uncertainty of consumer protection law which can harm the parties. So it is necessary to know about the process if the above problems occur in order to avoid further losses on the third party.

**Keywords: Legal Protection, Complaint, Consumer.**