

ABSTRAK

Tesis ini berjudul perlindungan hukum bagi konsumen atas pulsa yang hilang tanpa akseptasi penawaran produk *provider*, dengan permasalahan siapakah yang bertanggung gugat atas pulsa konsumen yang hilang tanpa adanya akseptasi konsumen terhadap penawaran produk *provider*, dan upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk melindungi haknya atas pulsa yang hilang tersebut. Penelitian hukum menggunakan pendekatan *statute approach*, *conceptual approach* dan *case study*.

Hasil dari analisis ini adalah bahwa yang bertanggung gugat karena kerugian konsumen atas pulasanya yang hilang adalah *content provider* dan juga *provider*. Konsumen yang dirugikan tersebut dapat menggugat dan meminta ganti kerugian kepada tergugat pertama *content provider* dan *provider* sebagai tergugat kedua didasarkan atas perbuatan melanggar hukum.

mengambil pulsa milik konsumen tanpa persetujuannya yang berarti tanpa hak mengakibatkan konsumen dirugikan. Konsumen yang dirugikan tersebut dapat menggugat *provider*, *content provider* dan operator sebagai tergugat pertama dan proviser sebagai tergugat dua. Gugatan ganti kerugian tersebut didasarkan atas perbuatan melanggar hukum yaitu tanpa hak *provider*, *content provider* dan operator telah mengambil pulsa milik orang lain. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk melindungi haknya atas pulsa yang hilang menuntut ganti kerugian sebagaimana pasal 19 UU PK atau jika diselesaikan melalui jalur Pengadilan Negeri yaitu ganti kerugian atas dasar perbuatan melanggar hukum

Kata kunci : Konsumen, provider, content provider, perbuatan melanggar hukum, tanggung gugat, ganti rugi