

ABSTRAK

Konsumen yang melakukan pembatalan transaksi memiliki hak untuk mendapatkan pengembalian dana, tetapi pada prakteknya masih ditemukan konsumen yang tidak mendapatkannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang tidak memperoleh pengembalian dana ketika terjadi pembatalan transaksi pada aplikasi *e-commerce* dan mengetahui proses pengembalian hak konsumen yang tidak memperoleh pengembalian dana ketika terjadi pembatalan transaksi pada aplikasi *e-commerce*. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data *interview* dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan dari UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, PP PMSE, serta dari beberapa ketentuan yang ditetapkan *e-commerce*. Usaha yang dapat konsumen tempuh apabila tidak mendapatkan pengembalian dana ketika terjadi pembatalan transaksi adalah mengajukan *refund*, menghubungi *customer service*, mengajukan gugatan di pengadilan, atau menunjuk pihak ketiga sebagai mediator, konsiliator, atau arbitrator.

Kata Kunci: *Pengembalian Dana; Pembatalan Transaksi; E-commerce*