

## Analyse du cas Amazon.com



« Un mois après avoir mis en route son site, en juillet 1995, Amazon.com avait des clients dans 45 pays. Aujourd'hui, elle vend ses marchandises dans plus de 150 pays », indique **Diego Piacentini** le Vice-président principal et directeur général d'Amazon.com qui est l'entreprise de commerce électronique la plus importante du monde. Le respect du droit national, l'établissement d'une présence stratégique sur le terrain et un service à la clientèle impeccable sont les facteurs-clés de l'expansion internationale d'Amazon.com, souligne M. Piacentini.

Question : Analyse des textes juridiques du site Amazon.

Cette analyse s'articule autour des volets suivants :

- ✓ Sécurité & paiement
- ✓ Données personnelles : Recueil et utilisation
- ✓ Conditions générales de vente



Les textes juridiques d'Amazon sont assez lisibles, précis et concis. Présentés en caractères 12 et en police Times New Roman, toutes les rubriques y figurent et permettent de répondre clairement aux attentes des consommateurs. Le texte du règlement et conditions générales est assez explicite. Tout click de la part du consommateur est considéré comme preuve de son acceptation du contrat et de toutes les closes qu'il inclus. Lequel contrat d'adhésion a la particularité d'être complet et nul de toute confusion. Le ton employé est persuasif mais rassurant.

Il est à remarquer qu'Amazon par ces textes limite le champs d'action du consommateur en se couvrant de certaines responsabilité et en s'accordant des marges de manœuvre assez importantes quand au contenu du site et des besoin inhérents qu'ils soient informationnels ou commerciaux.

Dés lors que bien informé et consentant, le consommateur se trouve soumis à des règles d'apparence assez simples mais dans le fond restrictives puisque la marge d'action d'Amazon est expansible. La seule réserve à ce stade est de faire apparaître ces conditions dans le site. La confirmation des commandes vaut acceptation de l'intégralité des conditions générales de vente et mais ainsi fin à toute rétractation. La preuve des transactions est constituée en effet par l'acceptation, la confirmation des commandes et la collecte des données.

Amazon garanti la protection des données personnelles mais s'offre un fort pouvoir d'appréciation quand au partage des informations avec ses partenaires désignés comme des tiers de confiance.

A l'égard de ces textes, Amazon est l'un des sites commerciaux les mieux réglementés. Son exemple d'affaire fait de lui une cible de copiage assez appréciée. Toute la subtilité consiste à faire de sorte que le consommateur se sente protégé sans montrer le caractère restrictif de sa liberté.