

Défis de la vente au détail: un défi de taille!

Trouver l'équilibre entre sa présence physique et en ligne:
Enjeux juridiques

Charles Morgan

McCarthy Tétrault, Montréal

Le 6 novembre 2017

Aperçu

- Contexte
- Solutions
- Enjeux juridiques

CONTEXTE

Changement des habitudes de consommation et de boulot

4



- *Lord & Taylor Building, Icon of New York Retail, Will Become WeWork Headquarters*

<https://www.nytimes.com/2017/10/24/business/lord-taylor-wework.html>

- *Lord & Taylor, WeWork and the Death of Leisure*

https://www.nytimes.com/2017/10/27/nyregion/lord-taylor-wework-and-the-death-of-leisure.html?_r=1

Nouveaux modes d'achat et de livraison

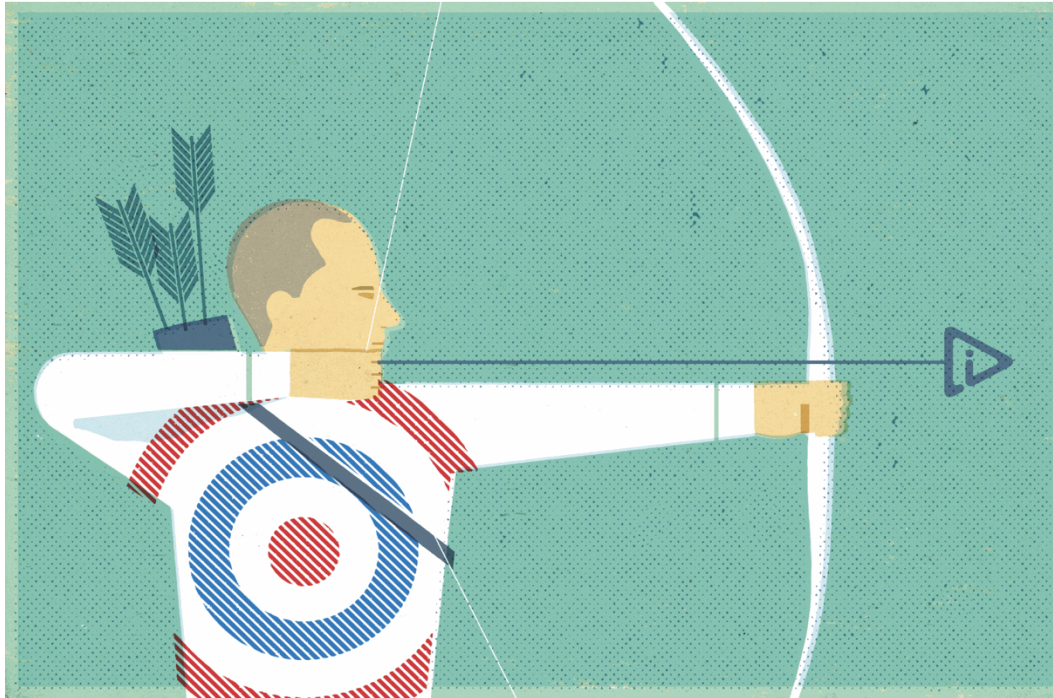


Amazon Buys Whole Foods for \$13.7 Billion

<http://www.businessinsider.com/amazon-buys-whole-foods-changes-2017-8/#whole-foods-will-get-cheaper-for-everyone-starting-monday-1>

SOLUTIONS

Mieux connaître ses clients



Amazon's Acquisition of Whole Foods Is About Two Things: Data and Product

<https://www.forbes.com/sites/gregpetro/2017/08/02/amazons-acquisition-of-whole-foods-is-about-two-things-data-and-product/#31febff9a808>

Interaction directe entre vendeurs et clients à travers les réseaux sociaux



China's WeChat shows the way to social media's future

<https://www.economist.com/news/business/21703428-chinas-wechat-shows-way-social-medias-future-wechats-world>

Réduction de la présence physique et augmentation des interactions entre le physique et le virtuel

9



- Nordstrom to roll out smaller stores with no merchandise, more experiences

<https://www.cnbc.com/2017/09/11/nordstrom-to-roll-out-small-nordstrom-local-shops-with-no-inventory.html>

- Small Is The New Black: Nordstrom 'Micro-Concept Edition

<https://www.forbes.com/sites/stevendennis/2017/09/14/small-is-the-new-black-nordstrom-micro-concept-edition/#7a83d0ba584f>

ENJEUX JURIDIQUES

Protection des renseignements personnels

- Big Data et le marketing comportemental
- Objet raisonnable
- Identification de l'objet de la collecte
- Consentement éclairé
- Collecte limitée
- Résidence des données + infonuagique

- Bell Relevant Ads : (7 avril 2015)

<https://www.priv.gc.ca/en/opc-actions-and-decisions/investigations/investigations-into-businesses/2015/pipeda-2015-001/>

Loi canadienne anti-pourriel

- Prohibition contre l'envoi de courriels sans consentement préalable
- Prohibition contre la publicité trompeuse
- Prohibition contre l'installation de logiciels sans consentement préalable
- Sanctions importantes : 10 \$ Million

- CompuFinder : (19 octobre 2017)

<http://www.crtc.gc.ca/eng/archive/2017/2017-368.htm>

Loi sur la protection du consommateur

- Cadre juridique pour le commerce en ligne
- Garanties statutaires
- Droit de retour

- Demers c. Yahoo (19 septembre 2017)

<https://www.canlii.org/en/qc/qccs/doc/2017/2017qccs4154/2017qccs4154.html?autocompleteStr=demers%20c%20ya&autocompletePos=1>

À l'horizon

- Intégration de paiement mobile + fidélisation
- Intelligence artificielle
- Drones

Q&R

VANCOUVER

Suite 1300, 777 Dunsmuir Street
P.O. Box 10424, Pacific Centre
Vancouver BC V7Y 1K2
Tel: 604-643-7100
Fax: 604-643-7900
Toll-Free: 1-877-244-7711

CALGARY

Suite 4000, 421 7th Avenue SW
Calgary AB T2P 4K9
Tel: 403-260-3500
Fax: 403-260-3501
Toll-Free: 1-877-244-7711

TORONTO

Suite 5300, TD Bank Tower
Box 48, 66 Wellington Street West
Toronto (Ontario) M5K 1E6
Tel: 416-362-1812
Fax: 416-868-0673
Toll-Free: 1-877-244-7711

MONTRÉAL

Suite 2500
1000 De La Gauchetière Street West
Montréal QC H3B 0A2
Tel: 514-397-4100
Fax: 514-875-6246
Toll-Free: 1-877-244-7711

QUÉBEC

Le Complexe St-Amable
1150, rue de Claire-Fontaine, 7e étage
Québec QC G1R 5G4
Tel: 418-521-3000
Fax: 418-521-3099
Toll-Free: 1-877-244-7711

UNITED KINGDOM & EUROPE

125 Old Broad Street, 26th Floor
London EC2N 1AR
UNITED KINGDOM
Tel: +44 (0)20 7786 5700
Fax: +44 (0)20 7786 5702

