

Ticket de caisse remis à la demande du client : ce qu'il faut savoir sur cette obligation

A+ | A- | 

28/07/2023

À partir du 1^{er} août, les tickets de caisse et de carte bancaire ne seront plus imprimés systématiquement mais remis à la demande du client. Objectifs, cadre légal, impact pour les professionnels et les particuliers... tout ce qu'il faut savoir sur cette nouvelle réglementation.



©DGCCRF/Bercy

Alternative textuelle de l'infographie

Le ticket de caisse et de carte bancaire fait partie intégrante du quotidien des Français. Remis à l'issue d'un achat, il sert de preuve et doit comporter certaines informations, comme les coordonnées du professionnel, la désignation des produits achetés ou encore, la date et l'heure.

Dès le 1^{er} août, ce reçu ne sera **plus imprimé automatiquement par les professionnels**, mais seulement **lorsque le client en fera la demande**, quel que soient le montant et la nature de la transaction.

Il s'agit donc de la **fin du caractère systématique de la distribution du ticket**, et **non de la suppression du ticket** à proprement parler.

Pourquoi limiter l'impression du ticket de caisse ?

La loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire du 10 février 2020 < https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000041553814> et le code de l'environnement < https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000043974900/> encadrent cette nouvelle obligation, qui entrera en application à compter du **1^{er} août prochain**.

Cette mesure s'inscrit dans une démarche plus respectueuse de l'environnement. L'objectif est ainsi de **diminuer l'impact écologique des opérations de paiement**, en luttant contre la production de déchets. Ce sont, chaque année, **12,5 milliards** de tickets de caisse qui sont imprimés en France.

Le but est aussi de **limiter l'exposition de la population aux substances dangereuses pour la santé** présentes sur la majorité des tickets imprimés.

Quels sont les tickets concernés ?

Sont concernés par la fin de l'impression et la distribution automatique à chaque passage en caisse :

- ▶ les tickets dans les surfaces de vente et dans les établissements recevant du public,
- ▶ les tickets de carte bancaire,
- ▶ les tickets délivrés par des automates,
- ▶ les bons d'achat et tickets visant à la promotion ou à la réduction des prix d'articles de vente dans les surfaces de vente.

Les exceptions

Certains tickets ne sont pas soumis à cette nouvelle obligation (voir article D541-371 < https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000046739211/2023-04-01> du code de l'environnement) :

- ▶ les tickets de caisse ou autres documents de facturation remis aux consommateurs sur lesquels sont mentionnées **l'existence et la durée de la garantie légale de conformité**, par exemple, lors de l'achat d'appareils électroménagers ou de téléphonie,
- ▶ le cas où la réglementation impose la remise au consommateur d'un ticket, par exemple : **les produits qui doivent être pesés**, les **prestations de service dont le montant est supérieur à 25 euros** ou encore, les prestations dans le **secteur de l'hôtellerie et de la restauration**,
- ▶ les opérations de paiement par **carte bancaire annulées ou n'ayant pas abouti**,
- ▶ **certains tickets émis par des automates**, comme les tickets de péage ou de parking.

Comment s'adapter à ce changement en tant que professionnel ?

Nombre de professionnels n'ont pas attendu l'entrée en vigueur de cette obligation pour s'y adapter, en adoptant la bonne pratique de demander aux clients s'ils souhaitent ou non leur ticket avant de l'éditer. La fin de l'impression automatique du ticket implique toutefois certains ajustements :

L'affichage en caisse

Le commerçant doit informer les clients par voie d'affichage <

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000046739215/2023-04-01>,

à l'endroit où s'effectue le paiement, qu'il est possible d'obtenir son ticket s'il en fait la demande.

La collecte des données personnelles

Le commerçant peut remettre son ticket au client par voie dématérialisée (sms, courrier électronique...) si ce dernier consent. Cette alternative n'est en aucun cas une obligation.

Si le professionnel propose une solution permettant la réception du ticket, cela implique probablement **la collecte et le traitement de données personnelles du client**. Il faut alors intégrer un dispositif permettant aux personnes de donner leur consentement explicite ou d'exercer leur droit d'opposition quant à la réutilisation de ces données.

Une FAQ pour répondre à toutes les interrogations

La direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) met à disposition des professionnels et des particuliers une foire aux questions au sujet de l'impression du ticket à la demande du client.

[Consulter la foire aux questions](#)

Qu'est-ce que cette nouvelle réglementation implique pour les consommateurs ?

Dès lors que le client le demande, **le professionnel ne peut pas lui refuser l'impression de son ticket** et ce, **même si une forme dématérialisée lui a déjà été transmise**.

Le consommateur en sera averti de manière lisible et compréhensible au moyen de l'affichage mis en place par le commerçant lors du passage en caisse.

À savoir : **Il revient au consommateur de réclamer son ticket.** Le professionnel n'a pas l'obligation de demander formellement au client s'il souhaite ou non que son reçu soit imprimé.

Presse

Communiqué : Tickets de caisse et de carte bancaire : le 1^{er} août, remise à la demande du client < <https://presse.economie.gouv.fr/24072023-tickets-de-caisse-et-de-carte-bancaire-le-1er-aout-remise-a-la-demande-du-client/> > - 24/07/2023

Aller plus loin

Les ressources de la DGCCRF :

FAQ - Impression des tickets de caisse et autres à la demande des clients

Interview - Nouvelle réglementation sur les tickets de caisse : pourquoi, comment ?

Fiche pratique - Ticket de caisse et de carte bancaire

Le cadre légal :

Décret du n° 2023-237 du 31 mars 2023 modifiant le décret n° 2022-1565 du 14 décembre 2022 <

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047387386>> relatif aux conditions et modalités d'application du IV de l'article L. 541-15-10 du code de l'environnement

LOI n° 2020-105 du 10 février 2020 <

https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/article_jo/JORFARTI000041553814> relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire (1)

Sous-section 7 : Impression et distribution de tickets et bons d'achat <

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000046739211/2023-04-01> du code de l'environnement

À lire sur Bercy Infos

Ticket de caisse : professionnels, quelles sont vos obligations ?

Partager la page

