

Pôle concurrence, consommation et répression des fraudes

Vente et commerce

Ticket de caisse : Professionnels, quelles sont vos obligations en 2023 ?

Le ticket client est un incontournable du quotidien. Remis lors du passage en caisse, il sert de preuve d'achat aux consommateurs. Professionnels, quelles sont vos obligations en la matière ? On fait le point.

À savoir

L'impression systématique du ticket de caisse et de carte bancaire sera bientôt proscrite. Initialement prévue au 1^{er} janvier 2023, puis décalée au 1^{er} avril 2023, [cette mesure prendra finalement effet à compter du 1^{er} août 2023](#).

La remise d'un reçu se fera désormais à **la demande du client**. Les professionnels pourront envoyer le ticket **par voie électronique**.

Qu'est-ce qu'un ticket de caisse ?

Le ticket est un **reçu remis au client lors de son passage en caisse**. Il sert de preuve d'achat et doit comporter certaines informations, comme les coordonnées du professionnel, la désignation des produits achetés, leur quantité et leur prix, ou encore, la date et l'heure.

Ticket de caisse : quel cadre légal ?

[La loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire du 10 février 2020](#) prévoit la fin de l'impression automatique des tickets de caisse.

Cette mesure, qui entrera en vigueur au 1^{er} août 2023, répond à un double objectif :

- **réduire la consommation de papier** (des milliards de tickets de caisse et facturettes de carte bancaire sont imprimés chaque année)

- et limiter l'exposition de la population aux substances dangereuses pour la santé présentes sur la majorité des tickets imprimés.

Les tickets concernés par la nouvelle réglementation

En application de [l'article L541-15-10 du code de l'environnement](#), les tickets suivants ne seront plus imprimés et distribués automatiquement :

- les tickets de caisse dans les surfaces de vente et les établissements recevant du public
- les tickets de carte bancaire
- les tickets émis par certains automates (comme les distributeurs de billets)
- les bons d'achat et tickets promotionnels ou de réduction.

Ces reçus ne seront donc plus imprimés que **sur demande du client**.

Cela concerne tous les achats, **quel que soit le montant de l'achat ou la nature**.

Les exceptions

Certains tickets [échappent à cette nouvelle réglementation](#) :

- 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 ([voir la liste complète des biens concernés](#))
- les tickets imprimés par les instruments de pesage non automatique (tels que les tickets délivrés à l'issue de la pesée de fruits et légumes)
- les tickets de carte bancaire relatifs à des opérations de paiement annulées, n'ayant pas abouti, ou faisant l'objet d'un crédit
- les tickets émis par des automates dont la conservation et la présentation sont nécessaires pour bénéficier d'un produit ou d'un service.

Quelles sont les alternatives au ticket papier ?

Il existe des solutions permettant de se substituer au traditionnel ticket de caisse papier. Vous pouvez, par exemple, opter pour **un système de ticket de caisse dématérialisé**. Cette alternative n'est **en aucun cas une obligation**.

L'envoi d'un e-ticket est possible :

- **par SMS** via un logiciel de caisse
- **par courriel** via un logiciel de caisse
- **par message** directement dans l'application bancaire de l'acheteur
- **par QR code** pour récupérer son e-ticket depuis une page web
- via un **stockage sur un compte fidélité** accessible sur internet.

Ticket de caisse à la demande du client : comment s'adapter ?

Imprimer le ticket à la demande

Si le client en fait expressément la demande, **vous ne pouvez pas refuser l'impression de son ticket**, et ce, même si un ticket dématérialisé lui a été transmis.

À savoir

Vous n'avez pas, en tant que professionnel, l'obligation de demander formellement au client s'il souhaite ou non son ticket. C'est **au consommateur qu'il revient de vous le réclamer**.

Informez le consommateur

S'il n'est plus systématique d'imprimer les tickets de caisse, [la loi vous impose de rappeler au consommateur qu'il peut obtenir un ticket au format papier](#) s'il le souhaite.

Pour ce faire, vous devez l'informer au moyen, par exemple, **d'une affiche lisible et compréhensible lors du passage en caisse** de son droit à disposer d'un ticket de caisse imprimé.

Respecter la réglementation en matière de collecte de données personnelles

Si vous proposez une solution permettant la réception du ticket, cela implique probablement [la collecte et le traitement de données personnelles du client](#), comme ses coordonnées.

Avant toute chose, sachez que la collecte de données auprès de l'acheteur est subordonnée à son **consentement explicite**. Pensez donc à intégrer un dispositif permettant aux personnes de consentir ou d'exercer leur droit d'opposition à la réutilisation de leurs données.

Vous devez aussi veiller à ce que ces solutions répondent aux obligations en matière de protection des données personnelles, [comme le rappelle la Commission nationale de l'informatique et des libertés](#) (Cnil).