

TICKET DE CAISSE : PROFESSIONNELS, QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS ?

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

À compter du 1^{er} août 2023, les tickets de caisse et de carte bancaire ne seront plus imprimés systématiquement. L'impression du ticket de caisse 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 factures 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

L'Article D541-371 du Code de l'environnement précise les tickets qui 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 (liste complète des biens concernés : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000045981061)
- 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.

Dans ces cas de figure, le ticket est imprimé et remis au consommateur sans que ce dernier ait à en faire la demande, sauf si le consommateur souhaite obtenir un ticket dématérialisé, sous réserve que la technologie mise en œuvre par le commerçant permette la dématérialisation du ticket.

À savoir

Les tickets commerçants CB émis par le terminal à la suite d'un paiement par carte **ne sont pas concernés** par l'obligation de remise à la demande. Seul le ticket remis aux consommateurs, dit « ticket client », est concerné par la règle édictée par le code de l'environnement qui n'impacte pas les règles de conservation du ticket « commerçant ».

L'impression de ce ticket continuera à se faire et permettra de recueillir la signature du porteur de la carte dans les cas où la signature est requise, notamment pour les opérations d'un montant supérieur à 1500 euros, en application de **l'article 1359 du code civil et du décret n°80-553 du 15 juillet 1980**.

PUBLIC CONCERNE ET ETABLISSEMENTS VISES

Le décret vise la remise à la demande des tickets de caisse et tickets de carte bancaire, comme le prévoit la loi, et non celle des factures. Il **ne concerne donc pas les relations entre professionnels (BtoB)**, non plus que les factures qui peuvent être remises au consommateur (BtoC) pour certains achats.

Il s'adresse à tous les professionnels, vendeurs de biens et prestataires de services susceptibles de délivrer les tickets visés, opérant dans les surfaces de vente et les

établissements recevant du public (ERP), quelle que soit leur taille ou l'activité exercée. Les stations-services entrent dans les activités visées pour l'achat de carburants et autres produits (biens et services), même si elles ne sont pas stricto sensu des surfaces de vente (les stations-services relèvent des installations classées, s'agissant des espaces extérieurs non clos) ni des ERP (sauf lorsqu'elles comprennent un magasin de vente).

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.

En tout état de cause, le choix d'obtenir un ticket ou non appartient au consommateur tandis que l'offre d'un ticket dématérialisé et le choix du mode de transmission restent à la main du commerçant. Le commerçant n'est pas tenu de proposer la dématérialisation des tickets mais doit, dans tous les cas, pouvoir remettre un ticket de caisse ou de carte imprimé sur un support papier. Les consommateurs qui ne disposent pas d'un accès aux technologies numériques ou qui ne souhaitent pas communiquer leurs données personnelles pourront ainsi se faire remettre un ticket papier s'ils en font la demande.

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**.

INFORMER 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.**

Le consommateur doit être informé, à l'endroit où s'effectue le paiement, par voie d'affichage et de manière lisible et compréhensible, que l'impression du ticket de caisse et de carte bancaire n'est réalisée qu'à sa demande. Il appartient aux surfaces de vente et aux ERP visés de mettre en place cet affichage.

RESPECTER LA REGLEMENTATION EN MATIERE DE COLLECTE DE DONNEES PERSONNELLES

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

Pour plus d'informations concernant la protection des données : <https://www.economie.gouv.fr/entreprises/reglement-general-protection-donnees-rgpd>

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)** : <https://www.cnil.fr/fr/fin-de-limpression-systematique-du-ticket-de-caisse-queles-solutions-sont-possibles-et-queles-sont>

Lorsque les consommateurs demandent que l'envoi de leurs tickets se fasse par voie dématérialisée, leurs données (données relatives au ticket et données de contact, selon ce qui est collecté) peuvent être traitées sur le fondement de l'intérêt légitime du commerçant, comme indiqué à l'article 6.1.f du RGPD (règlement général de la protection des données).

Concernant l'utilisation des données de contact du consommateur afin de lui adresser de la prospection commerciale, conformément à l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques (CPCE), **la prospection commerciale par voie électronique est possible à condition que les consommateurs aient donné leur consentement.**

Concernant l'information du consommateur quant au traitement de ses données personnelles, Afin de rendre l'information lisible pour le consommateur, le commerçant peut mettre en œuvre un premier niveau d'information synthétique au moment du passage en caisse :

1. Par voie d'affichage en caisse « traditionnelle », avec un éventuel rappel à l'oral par le caissier ;
2. Directement sur l'interface d'une caisse automatique.

Cela permettra d'informer les consommateurs de l'identité du responsable du traitement, des objectifs poursuivis par la collecte de leurs données (transmission du ticket de caisse, réutilisation des données à des fins de prospection commerciale). Si le commerçant entend réutiliser les données pour de la prospection, un rappel des droits du client dès ce premier niveau d'information apparaît nécessaire.

Le commerçant devra également prévoir un renvoi vers une politique de confidentialité plus complète comprenant les informations sur le traitement des données et sur la manière dont les consommateurs peuvent exercer leurs droits. Cela peut prendre la forme, par exemple, d'un QR code à scanner au niveau de la caisse.

Pour plus d'informations, voir le contenu [« Conformité RGPD : comment informer les personnes et assurer la transparence ? »](#) sur le site de la CNIL.

ÉVOLUTIONS TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES

Pour le ticket de caisse, la mise à jour des terminaux devra être réalisée par l'éditeur du logiciel de caisse ou par l'exploitant de la surface de vente ou de l'ERP, ou son prestataire, de manière à subordonner l'impression au choix du client. Les surfaces de vente et ERP dont certains produits ou services ne sont pas concernés par la remise à la demande devront faire évoluer leurs logiciels de manière à différencier le parcours selon le code produit.

Pour les tickets de carte bancaire, les adaptations requises dépendent du type d'équipement :

→ Pour les professionnels équipés de terminaux autonomes, une mise à jour du matériel est nécessaire. L'impression du ticket de carte bancaire à la demande du client sera alors configurée par défaut sur le terminal de paiement. Cela modifiera l'ordre d'impression du ticket et ne générera de ticket client que à la demande.

→ Certains terminaux de paiement disposent déjà de la possibilité d'imprimer le ticket de carte bancaire à la demande du client sans nécessairement modifier l'ordre d'impression des tickets. D'autres terminaux peuvent ne pas être compatibles et nécessiter un remplacement.

→ Pour les professionnels équipés de terminaux intégrés, il est déjà possible d'imprimer le ticket de carte bancaire à la demande du client. En effet, l'impression étant en général directement gérée par le système de caisse, une évolution à ce niveau peut d'ores et déjà être réalisée pour se mettre en conformité.

Les éléments ci-dessus sont donnés uniquement à titre d'information et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.

Les textes cités dans le courrier et dans le rapport sont consultables sur les sites internet :

<https://www.legifrance.gouv.fr/>