



# CC 18 C



## RÉGLEMENTATION - JURIDIQUE



### Quand demander un ticket de caisse ?

Bien utiles pour faire nos comptes et vérifier nos achats, les tickets de caisse ne sont plus obligatoires depuis le 1<sup>er</sup> août dernier. Dans quel cas peut-on les réclamer ou sans passer ?

**30**  
**MILLIARDS**  
**DE TICKETS**  
étaient  
imprimés  
chaque année  
en France!

#### La nouvelle règle

Afin d'éviter le gâchis de papier et la pollution générée par les encres toxiques, la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire a instauré la fin de l'impression et de la remise systématique des tickets de caisse, de carte bancaire et de promotions. Il a fallu un peu de temps à cette mesure pour qu'elle se mette en place, mais voilà qui est fait ! Concrètement, au moment du paiement, le commerçant n'est plus obligé de proposer les tickets ni de les remettre, sauf demande expresse du client. Même si beaucoup de magasins ont pris l'habitude de nous interroger sur notre souhait, ils n'en ont plus l'obligation. Désormais, en règle générale, c'est au client à demander son ticket de caisse ou de carte bancaire.

#### Plusieurs exceptions

Comme bien souvent, la règle a ses exceptions. En effet, la loi prévoit que certains tickets de caisse doivent toujours être imprimés de manière automatique ...

- ✓ Pour les produits soumis à garantie, comme les appareils électroménagers, équipements informatiques ou appareils de téléphonie, mais aussi les jouets, articles de sport, montres et produits d'horlogerie, les éclairages et luminaires ... En effet, pour que le client bénéficie de la garantie, il est **impératif** de prouver l'achat et sa date. Si le vendeur omet de vous le remettre, pensez à lui demander !
- ✓ Pour les notes de restaurant et d'hôtel, tout comme pour les services (coiffeur, garagiste) dont le montant dépasse 25 €.
- ✓ Pour les produits vendus au poids, comme les fruits et légumes, et dont le ticket est délivré par les automates de pesage.
- ✓ Pour bénéficier d'un service ou d'un achat, lorsque le ticket de caisse est émis par automates (parkings, péages).
- ✓ Pour les opérations de carte bancaire annulées ou refusées.

#### Pour faire valoir vos droits

En cas de problème avec un achat, à défaut d'un geste commerçant le seul moyen pour demander l'échange ou le remboursement d'un produit acheté en magasin est d'avoir une trace de l'achat. Pour éviter l'impression sur papier du ticket en caisse, il est parfois possible de le recevoir par voie dématérialisée (e-mail, SMS ou via votre carte fidélité du magasin).

En dehors des exceptions citées où le ticket est encore remis, demander un ticket reste conseillé pour les achats un peu onéreux (vêtements, chaussures), qui peuvent se révéler anormalement défectueux à l'usage et pour lesquels

la garantie légale de conformité de deux ans s'applique. De même pour les achats alimentaires au coût non négligeable, qui peuvent se révéler non conformes à l'ouverture, comme un vin bouchonné.

Le ticket numérique **présente plusieurs avantages**. Il évite d'égarer les « tickets papier » et il a une plus longue longévité, alors que l'encre sur papier a tendance à s'effacer avec le temps.

*Loi n° 2020-105 du 10 février 2020 ... Liste complète article D211-6 du code de la consommation.*

**Passé les caisses**

**Réclamation, contrôle... Que faire ?**

- ✓ Si vous souhaitez faire une réclamation sur le prix d'un produit ou une promotion non appliquée, faute de ticket, adressez-vous à la caisse centrale du magasin qui enregistre l'ensemble des transactions et pourra retrouver le prix facturé.
- ✓ En cas de contrôle à la sortie, si aucun justificatif n'a été délivré, c'est au magasin de s'assurer avant le passage en caisse que le client n'a pas d'autres produits dans son sac, voire de lui demander de les laisser à l'entrée. Les enseignes ont l'obligation de garder une trace informatique de chaque transaction et pourront, si nécessaire, retrouver les achats effectués, même sans ticket.

Source : Magazine Maximag – n° 1952 – 25 au 31 mars 2024

Amicalement

Webmaster – Communication  
**Hervé BLAISE**



Le Président  
**Fernand ROZIAU**

