*Circulaire Environnement n°02.23*
*28/07/2023*

# FAQ de la DGCCRF sur la fin d'impression et distribution systématique des tickets

Nous vous informions dans les **circulaires Environnement 03.20, 09.22** et **01.23** de l'interdiction d'impression et de distribution systématiques des tickets de caisse et de carte bancaire dans les établissements recevant du public, découlant de la **loi AGEC de février 2020**, applicable au 1er janvier 2023.

La circulaire 01.23 revenait sur le report de l'interdiction, reportée au 1er août 2023.

En juillet, **la DGCCRF a publié une Foire Aux Questions** (FAQ) relative aux tickets de caisses, consultable dans son intégralité au lien suivant :

https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/impression-des-tickets-de-caisse-et-autres-la-demande-des-clients

Nous vous proposons à travers cette circulaire les principales réponses qui se posent pour notre secteur au sujet de **l'interdiction et ses modalités.**

## Champ d'application

### Quels tickets entrent dans le champ d'application de la mesure ?

Le code de l'environnement *(art. L. 541-15-10, IV, D. 541-70, D. 541-71, et D. 541-72)* met fin au caractère systématique de l'impression et la distribution des tickets et bons d'achats suivants :

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

**La remise de ces tickets se fera désormais à la demande, quels que soient le montant et la nature de la transaction.**
**Toutefois ce dispositif ne s'applique pas aux factures délivrées dans le cadre d'une activité professionnelle en application de l'article L. 441-9 du code de commerce**. Il n'est pas non plus applicable aux tickets qui, bien qu'émis par les caisses (manuelles ou automatiques), ne correspondent pas à un récapitulatif d'achat et qui sont nécessaires au consommateur pour l'exercice de ses droits (tels que les tickets d'avoir, d'acompte ou de solde etc…). Ces tickets ne sont pas considérés comme des tickets de caisse et ne sont donc pas dans le champ du dispositif.

### Quel est le public concerné et quels sont les établissements visés ?

**Le décret vise la remise à la demande des tickets de caisse et tickets de carte bancaire, et non des factures.** Il ne concerne pas les relations entre professionnels (BtoB), ni 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 tickets commerçants CB émis par le terminal à la suite d'un paiement par carte sont-ils également concernés par l'obligation de remise à la demande ?

**Non,** 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).


*© UMIH 2023 - Le présent support ne peut être reproduit sans autorisation*

## Questions générales

### Comment le consommateur est-il informé de son droit d'obtenir un ticket ?

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.

Pour compléter ce dispositif écrit d'information, **le commerçant peut également demander à ses clients d'exprimer leur choix lors du passage en caisse, en posant la question : « *Souhaitez-vous le ticket ?* »,** selon l'usage constaté dans de nombreux points de vente. Poser cette question aux clients est une bonne pratique qu'il est recommandé de généraliser.

### Le ticket dématérialisé est-il obligatoire ?

**Non**, la dématérialisation du ticket de caisse est une **alternative** à l'impression mais elle n'est pas expressément visée par la loi ni dans son décret d'application. Elle peut, en revanche, être proposée au consommateur. Les modalités de remise de ce ticket numérisé varient suivant les technologies mises en œuvre : elle peut se faire notamment à travers l'envoi d'un SMS ou d'un courriel, ou via la mise à disposition du ticket en ligne pour les clients qui disposent d'un compte personnel, ou encore en permettant au consommateur de scanner un QR code.

**A la demande du consommateur, le commerçant peut réaliser une impression papier du ticket ou, s'il dispose de la technologie appropriée, lui proposer l'envoi du ticket sous forme dématérialisée.** 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.

## Les exceptions

### Quelles sont les exceptions au nouveau dispositif ?

Le décret prévoit 4 exceptions pour lesquelles la remise des tickets se fait automatiquement – sans demande du consommateur. Il s'agit des cas suivants :

1. Les achats de produits soumis à l'obligation de porter une mention relative à la garantie légale de conformité sur le document de facturation (article D. 211-7 du code de la consommation) ;


*© UMIH 2023 - Le présent support ne peut être reproduit sans autorisation*

2. **Lorsque la règlementation impose la remise au consommateur d'un ticket (utilisation d'un instrument de mesure pour les produits pesés) ou d'une note (pour les prestations de service dont le montant est supérieur à 25 € <u>ou dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration</u>** ;
3. Les cas pour lesquels l'impression d'un ticket de carte bancaire est nécessaire pour des raisons de sécurité : les opérations de paiement par carte bancaire qui ont été annulées, qui n'ont pas abouti, ou qui sont soumises à un régime de pré-autorisation ou font l'objet d'un crédit ;
4. Les tickets remis par des automates dont la conservation et la présentation sont nécessaires pour bénéficier d'un produit ou d'un service et permettre, le cas échéant, le calcul du montant dû en contrepartie. Il s'agit par exemple des tickets de péage ou de parking.

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). A cet égard, les exceptions prévues par le décret ne sauraient être interprétées comme une obligation d'imprimer systématiquement. En effet, les vendeurs pourront se conformer aux obligations qui leur incombent, au titre par exemple de la garantie légale de conformité, en offrant aux consommateurs la possibilité (s'ils le souhaitent) de recevoir leur ticket de caisse (ou autres documents de facturation) et leur ticket de carte sous une forme dématérialisée.

**La délivrance de note pour les prestations de services est-elle remise en cause par ce dispositif ?**

**Non.** La délivrance de note telle que prévue **par l'arrêté 83-50/A du 3 octobre 1983** reste valable. **Elle est obligatoire pour les prestations de services fournies pour un montant égal ou supérieur à 25 euros. Il en est de même pour la remise de note dans les hôtels et restaurants prévue par l'arrêté du 8 juin 1967 relatif à l'affichage des prix dans les hôtels, pensions de famille et maisons meublées.**

## Modalités de mise en œuvre pour les professionnels

**Quelles sont les évolutions techniques et organisationnelles requises de la part des professionnels pour se conformer au nouveau dispositif ?**

**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


*© UMIH 2023 - Le présent support ne peut être reproduit sans autorisation*

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.

**Doit-on distinguer l'impression du ticket de caisse de celle du ticket de carte bancaire ?**

**Dans un souci de simplification du parcours de paiement et pour tenir compte des systèmes qui éditent le ticket de caisse et le ticket de carte sur le même support, le choix du consommateur d'obtenir un ticket papier, dématérialisé, ou de ne pas recevoir de ticket pourra s'appliquer conjointement au ticket de caisse et de carte bancaire.** Concrètement, cela signifie que le professionnel posera une unique question (« Souhaitez-vous un ticket ? ») dont la réponse s'appliquera à la fois au ticket de caisse et de carte bancaire. Ni la loi ni le projet de décret n'impose de gérer séparément le ticket de caisse et le ticket de carte bancaire.

## Cas de figure spécifiques

**Le client qui n'a pas demandé l'impression de son ticket de caisse ou de carte mais qui change d'avis après son passage en caisse peut-il demander l'impression a posteriori ?**

La demande du consommateur d'obtenir un ticket de caisse doit se faire lors du paiement. **Toutefois, comme avant l'entrée en vigueur du dispositif, l'absence de ticket n'empêche pas la contestation ultérieure du montant payé.** En ce cas, il appartient au professionnel de prouver l'exactitude du montant réglé, notamment en vérifiant le montant des achats dans son système central de caisse.

**Comment mettre en œuvre l'obligation d'affichage dans les surfaces de vente où le paiement n'est pas effectué en caisse ?**

Pour ces cas spécifiques, l'obligation d'affichage ne peut matériellement pas être remplie dans les conditions prévues par le décret qui vise une information « à l'endroit où s'effectue le paiement ». **Cependant, l'affichage peut être fait, dans ce cas, à l'entrée de l'ERP. Par ailleurs, il est recommandé aux professionnels concernés d'interroger systématiquement le client sur ses préférences en matière d'impression.**


*© UMIH 2023 - Le présent support ne peut être reproduit sans autorisation*