

Suppression des tickets en magasin, preuve des achats

19 avril 2022

Un risque majeur de privation des droits pour les consommateurs

Alors qu'un décret censé encadrer l'interdiction au 1^{er} janvier 2023 de l'impression automatique des tickets en magasin est actuellement en consultation au Conseil national de la consommation, l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, le CNAFAL, la CNAFC, la CSF, Familles de France, la FNAUT, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'Unaf dénoncent un projet qui, en les supprimant par défaut, aboutit à priver les consommateurs d'un véritable choix et par voie de conséquence de leurs droits. A ce titre, les associations appellent le Gouvernement à revoir sa copie pour que le choix d'obtenir un ticket soit systématiquement proposé.

Les tickets en magasin supprimés par défaut à compter du 1^{er} janvier 2023

Avec pour objectif affiché de limiter les déchets et préserver le climat, la loi anti-gaspillage a prévu l'interdiction de l'impression automatique des tickets en magasin (ticket de caisse et carte bancaire) à compter du 1^{er} janvier 2023. Ses modalités sont soumises à une consultation au Conseil national de la consommation, dont nos associations sont membres.

Le projet du Gouvernement prévoit que, sauf exceptions[1], l'impression des tickets serait supprimée par défaut, quels que soient le montant et la nature des achats. Les consommateurs seraient uniquement informés, par voie d'affichage en caisse, que s'ils souhaitent obtenir un ticket, ils devront en faire expressément la demande.

Les consommateurs privés d'un véritable choix pour un bénéfice environnemental très incertain

Si l'ambition de réduire le gaspillage est louable, le décret proposé par le Gouvernement n'en est pas moins inacceptable, a fortiori quand on sait que certains spécialistes évaluent que les émissions de gaz à effet de serre du ticket dématérialisé sont supérieures à celles du ticket traditionnel[2].

D'abord parce qu'on attendrait que les consommateurs soient systématiquement interrogés sur leur souhait d'obtenir ou non un ticket. Or, un seul affichage générique ne garantit pas le respect de leur choix. En effet, il s'ajoutera aux nombreuses mentions déjà présentes en caisse (promotions, produits au rappel, moyens de paiement acceptés, etc.) et sera d'autant moins visible qu'en l'état, les commerçants qui ne préviendraient pas leurs clients ne s'exposeront pas à des sanctions.

Ensuite, car cette mesure ouvre la voie à une dématérialisation à marche forcée du ticket. Elle est donc susceptible de faciliter via des techniques marketing la création de base de données par les commerçants et notamment d'entraîner l'essor de publicités intrusives ou non désirées.

L'exercice effectif des droits des consommateurs compromis

La suppression par défaut du ticket porte les germes d'une explosion des situations où le consommateur sera privé de la possibilité de faire valoir ses droits. En renonçant implicitement et par manque d'information sur l'utilité du ticket de caisse, les consommateurs se verront exposés au risque de ne pouvoir apporter la preuve de leur achat. Preuve d'achat indispensable pour se prévaloir des garanties légales ou commerciales, ou encore pour le remboursement en cas de rappel d'un produit alimentaire, ou même procéder à l'échange d'un vêtement que le vendeur avait proposé pour décider le consommateur au moment d'acheter.

Le ticket permet également de vérifier l'exactitude du montant de la transaction, une précaution loin d'être anodine pour éviter les erreurs en caisse, comme la non prise en compte d'une promotion et surtout face au risque accru d'escroqueries aux paiements sans contact en cas de non-impression. En effet, pour ces opérations, rappelons qu'il n'est pas nécessaire de consulter le terminal

où s'affiche le montant avant d'effectuer la transaction. Or le remboursement des escroqueries est encore plus incertain que celui des fraudes à la carte bancaire[3].

Enfin, le ticket de caisse constitue un outil de gestion du budget familial, qui permet aux consommateurs de matérialiser et de suivre leurs dépenses du quotidien. Dans un contexte d'érosion du pouvoir d'achat, cet élément ne peut être négligé.

Si l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, le CNAFAL, la CNAFC, la CSF, Familles de France, la FNAUT, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'Unaf promeuvent une consommation responsable, celle-ci ne saurait se faire au détriment des droits fondamentaux des consommateurs. Nous appelons donc le Gouvernement à revoir sa copie : le droit pour un consommateur d'obtenir un ticket de caisse ne sera réellement préservé que si le choix lui est systématiquement proposé.

[1] Notamment l'achat de certains biens « durables » listés à l'article D. 211-1 du code de la consommation ou les opérations cartes bancaires annulées ou faisant l'objet d'un crédit.

[2] Quatre questions sur la disparition annoncée du ticket de caisse en papier, M. Descamps, Europe1.fr, 21 novembre 2018.

[3] En effet, le code monétaire et financier prévoit uniquement le remboursement des opérations de paiement non autorisées.