

UFC Que Choisir Région Hauts de France

La fin du ticket de caisse

Interview dans la **Voix du Nord** du 2 août 2023 Robert BREHON

Président de l'UFC-Que Choisir - Région Hauts de France

« Ça prive le consommateur d'une partie de ses droits »

Plusieurs associations de consommateurs, parmi lesquelles l'UFC-Que Choisir, se sont opposées à la fin du ticket papier. « Ça prive le consommateur d'une partie de ses droits, affirme Robert Bréhon, président de l'association dans les Hauts-de-France. La difficulté, c'est que ce n'est pas dans les habitudes du consommateur de demander un ticket. Il n'y pensera peut-être pas, il ne va peut-être pas oser. On va complètement changer la donne. On met la responsabilité

sur le dos du consommateur. »

Robert Bréhon reconnaît par ailleurs « le passif des tickets de caisse vis-à-vis de l'environnement ». « Mais les millions de mails envoyés ont aussi une incidence. Dire que ce sera tout bénéfique pour l'environnement, ce n'est pas vrai. » ■

Robert Bréhon s'interroge : et le coût environnemental du ticket envoyé par mail ? PHOTO ZOULERAH NORDDINE



QUE DIT LA LOI ET QUELS SONT LES RECOURS ?

Prévue par la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (2020), la fin de l'impression systématique du ticket de caisse est mise en place depuis hier. Les tickets de caisse, de carte bancaire et les bons d'achat seront désormais délivrés à la demande du client. La loi demande d'informer le client de ce droit, ce que certains commerçants bailleulois ont commencé à faire. L'impression du ticket reste obligatoire, par exemple, dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, pour les produits sous garantie, ou encore pour les opérations annulées. Pour le remboursement et l'échange d'articles, effectués jusque-là grâce au ticket papier, certaines enseignes expliquent que les cartes de fidélité ou les tickets dématérialisés permettent de le faire. Si le client a payé par chèque ou carte bancaire, l'opération pourrait être retrouvée grâce à l'enregistrement informatique quotidien des transactions effectué par les commerçants.

2070.

<https://www.quechoisir.org/actualite-tickets-de-caisse-leur-delivrance-n-est-plus-automatique-n109486/>