

Dossier Consommation

Suppression des tickets en magasin, un risque majeur de privation des droits pour les consommateurs

Les consommateurs privés d'un véritable choix

Alors qu'un décret censé encadrer l'interdiction, au 1er 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. À ce titre, les associations appellent le gouvernement à revoir sa copie pour que le choix d'obtenir un ticket soit systématiquement proposé.



Avec pour objectif affiché de limiter les déchets et de préserver le climat, la loi anti-gaspillage a prévu l'interdiction de l'impression automatique des tickets en magasin (ticket de caisse et de carte bancaire) à compter du 1er 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, 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.

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. Par ailleurs, 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 bases de données par les commerçants et notamment d'entraîner l'essor de publicités intrusives ou non désirées.

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 et exposé au risque de ne pouvoir apporter la preuve de son achat. Preuve indispensable pour se prévaloir des garanties légales ou commerciales, ou encore pour le remboursement en cas de rappel d'un produit alimentaire, ou même pour 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. Enfin, le ticket de caisse constitue un outil de gestion du budget familial. 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.