

Résumé

À compter du 1er août 2023, l'impression systématique des tickets de caisse sera interdite, dans le cadre de la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire. Les consommateurs auront le droit de choisir s'ils souhaitent recevoir ou non un ticket de caisse, et auront également la possibilité de le recevoir sous forme dématérialisée si cette option est proposée par le commerçant.

Lors du passage en caisse, le commerçant devra permettre au client d'obtenir ou non l'impression du ticket de caisse. Si le commerçant propose la dématérialisation, il devra informer le client sur la collecte et l'utilisation de ses données personnelles, ainsi que sur les objectifs de cette collecte.

Les choix offerts aux consommateurs sont les suivants :

1. Ne pas obtenir de ticket de caisse : Les clients pourront choisir de ne pas demander l'impression du ticket de caisse, ni de le recevoir sous forme dématérialisée, à condition que cela ne porte pas préjudice à leurs droits.
2. Demander l'impression papier du ticket de caisse : Si les clients souhaitent obtenir le ticket de caisse pour des raisons telles que vérifier le décompte ou échanger un produit, ils pourront en demander l'impression papier. Cette option n'implique pas la collecte des coordonnées personnelles du client et préserve sa vie privée.
3. Récupérer le ticket de caisse par voie dématérialisée : Si proposée par le commerçant, cette option permet aux clients de recevoir leur ticket de caisse au format numérique, via une page web, un SMS, un courriel, etc. Cependant, cela peut impliquer la communication des coordonnées personnelles du client, ce qui nécessite un respect strict des règles de protection des données.

Il est conseillé aux commerçants de privilégier des solutions permettant de limiter la collecte des données personnelles, telles que la récupération du ticket de caisse via un QR code scanné avec un smartphone, qui ne requiert que les données techniques nécessaires à l'établissement de la connexion entre les appareils.

Si le commerçant collecte les coordonnées personnelles du client pour lui transmettre le ticket de caisse dématérialisé, il doit respecter les règles de prospection commerciale. En règle générale, le consentement du client est requis pour toute sollicitation par voie électronique, mais dans le cas de produits ou services similaires à ceux achetés, le commerçant peut envoyer des messages de prospection sans consentement préalable, à condition d'informer le client de cette pratique et de lui permettre de s'y opposer à tout moment.

La création d'un compte fidélité n'est pas obligatoire pour obtenir un ticket de caisse dématérialisé, et les clients ont le droit de refuser cette option. Les commerçants doivent

informer les clients sur la collecte et l'utilisation de leurs données personnelles, et leur permettre d'exercer leurs droits et de garder le contrôle sur leurs données.

Si un commerçant ne respecte pas les droits des clients en matière de collecte et d'utilisation des données personnelles, les clients peuvent exercer leurs droits auprès du commerce ou du délégué à la protection des données. En cas d'absence de réponse satisfaisante ou de non-respect des droits, une plainte peut être déposée auprès de la CNIL.