

<http://www.foruminternet.org/>

Paris, le 3 juillet 2008

## **Le Forum des droits sur l'internet recommande un cadre maîtrisé pour la vente en ligne de produits de santé**

### **Publication de la Recommandation « Commerce en ligne et produits de santé » du 30 juin 2008**

En France, le chiffre d'affaires des médicaments en officines s'élève à près de 20 milliards d'euros HT en 2007. Quant au secteur des dispositifs médicaux, il est caractérisé par sa forte variété et représente plus de 60 000 produits remboursables.

Avec le développement d'internet, le secteur de la santé doit faire face à des changements de ses modes de distribution. La vente en ligne de produits de santé, poussée par le droit communautaire mais aussi par la démocratisation de l'achat par internet qui touche désormais tous les secteurs, est aujourd'hui possible dans plusieurs États membres. En Allemagne, où la vente de médicaments est déjà autorisée en ligne, celle-ci représente 5 % du marché de l'automédication.

Pour autant, les produits de santé ne sont pas des produits comme les autres et la distribution de certains d'entre eux est encadrée et réservée à des professionnels qualifiés et compétents, qui garantissent aux patients la délivrance d'un produit adapté à leurs besoins et conforme aux exigences de santé publique.

Ces problématiques ont conduit l'ensemble des acteurs à réfléchir, au sein du Forum des droits sur l'internet et pendant plus d'un an, aux conditions d'une offre de produits de santé en ligne et aux moyens de lutter contre les activités illicites.

### **Une vente en ligne strictement encadrée**

Par prudence et dans l'attente d'une étude d'impact, le Forum recommande de **limiter le périmètre des produits vendus** en ligne. Il conseille notamment d'interdire la vente des médicaments soumis à prescription médicale obligatoire et des dispositifs médicaux sur mesure ou adaptés aux particularités du patient (lentilles, lunetterie...).

En l'absence de spécificité de la vente par internet, le Forum recommande de **maintenir les monopoles existants** des professionnels de santé, qui garantissent le respect des impératifs de santé publique.

Il recommande également, pour répondre concrètement aux obligations des professionnels en matière de conseil au patient, de coupler la vente en ligne au lieu de vente physique et d'**interdire**, de ce fait, **les « pure players »** afin de maintenir un contact de qualité avec les patients.

Dans cette perspective, il déconseille des systèmes de conseils automatiques et recommande un **dialogue pertinent et simultané** entre le professionnel de santé et le patient (*via* le *chat*, la vidéo conférence, le téléphone). Enfin, il privilégie le retrait des produits directement à l'officine ou le portage à domicile.

Afin de rendre le dispositif lisible pour tous et de responsabiliser les professionnels, il recommande la **mise en place d'un portail** géré par l'ordre des pharmaciens, associé à une déclaration préalable et à une procédure de certification ou de labellisation des sites internet développés individuellement par les professionnels.

De manière générale, il recommande d'imposer un **niveau de sécurité en ligne aussi élevé que dans la distribution physique**, tant au niveau de la traçabilité des produits, que de la sécurité des échanges avec le patient ou du respect des données personnelles de celui-ci.

Pour respecter au mieux leurs obligations, il recommande aux professionnels d'éviter la vente sur des **plates-formes d'intermédiation**. Il attire également l'attention des consommateurs sur les risques liés à l'achat de certains dispositifs, comme les fauteuils roulants ou les lits médicalisés, revendus par des particuliers sur ces plates-formes. Pour y remédier, il préconise une amélioration de la reprise et du retraitement de ces produits. Enfin, compte tenu de la sensibilité particulière de ce sujet, le Forum souhaite que le **cadre publicitaire** accompagne l'ensemble de ces changements, pour permettre une information des patients sur les prix et les produits, sans pour autant favoriser une démarche purement commerciale et une incitation à consommer des produits de santé de la part des professionnels.

### **Renforcer la prévention et lutter contre les activités illicites**

Le développement d'une offre encadrée de produits de santé en ligne ne permettra pas de répondre entièrement au problème de santé publique posé par l'internet. Dès lors, le Forum souhaite que l'accent soit mis sur l'information et la sensibilisation des consommateurs et des professionnels pour accompagner la vente de produits de santé en ligne dans les meilleures conditions.

Le Forum recommande de lancer une **campagne de grande envergure** pour informer et sensibiliser les internautes français sur les risques liés à l'achat de produits de santé en ligne et en particulier, en cas de sollicitation du consommateur par courriel, à l'heure ou près d'un *spam* sur deux fait la promotion de services ou de dispositifs médicaux liés à la santé.

Il souhaite la création d'une **base de données**, s'appuyant sur l'expertise de l'AFSSAPS, recensant les produits de santé interdits à la commercialisation en ligne, à un niveau national voire communautaire.

Cette base permettra de **renforcer la coopération** entre les entreprises et les pouvoirs publics et notamment, de **limiter les offres** de ces produits sur les sites des plates-formes, des comparateurs de prix et des fournisseurs de liens commerciaux.

Pour lutter contre les activités illicites, il recommande enfin d'élargir le **dispositif de signalement** prévu par la loi pour la confiance dans l'économie numérique.

« L'ouverture d'internet à un secteur de cette nature est extrêmement délicate compte tenu des enjeux de santé publique. C'est pourquoi, il est nécessaire d'opérer étape par étape et de s'inspirer des exemples à l'étranger » a expliqué Isabelle FALQUE-PIERROTIN, présidente du Forum des droits sur l'internet. « Cette Recommandation constitue une première étape qui devra être complétée par des réflexions sectorielles sur les produits vétérinaires, les dispositifs médicaux... » a-t-elle ajouté.

La Recommandation est disponible à :

[http://www.foruminternet.org/spip.php?action=redirect&id\\_article=2722](http://www.foruminternet.org/spip.php?action=redirect&id_article=2722)

### **À propos du Forum des droits sur l'internet**

Le Forum des droits sur l'internet est un organisme créé avec le soutien des pouvoirs publics, compétent sur les questions de droit et de société liées à l'internet. Il a pour mission d'informer le public et d'organiser la concertation entre les pouvoirs publics, les entreprises et les utilisateurs sur ces questions. Il propose également un service de médiation à destination du grand public. Le Forum comprend aujourd'hui près de 70 membres, organismes publics, associations et entreprises privées.