

&gt;&gt; Internet

&gt;&gt; L'AUTEUR

Maud LAFON

Rédactrice permanente de la DV

## Vente en ligne : les vétérinaires suivent le mouvement

**Courant sociétal qui touche des secteurs très divers, la vente en ligne atteint logiquement la profession vétérinaire. Mais en raison de l'interdiction de tenir officine ouverte imposée aux vétérinaires, leur propre implication dans ce domaine ne va pas de soi. Des initiatives individuelles et collectives voient néanmoins le jour, en s'adaptant pour rester en phase avec la réglementation et le Code de déontologie.**

Zubial, Wanimo, veto-direct.com... les sites proposant à la vente des produits vétérinaires non soumis à prescription sont nombreux sur la toile. Dans un contexte de crise économique, le commerce électronique semble tirer son épingle du jeu avec un chiffre d'affaires, tous secteurs confondus, qui a dépassé les 20 milliards d'euros en 2008, en augmentation de 29 % sur un an\*, et qui est ou a déjà été utilisé par 4 Français sur 10\*.

Les vétérinaires peuvent-ils se permettre de rester à l'écart de ce type de vente, sachant que les sites commerciaux dévolus aux animaux de compagnie, qui proposent en ligne des produits commercialisés dans les cliniques, se développent ?

### Pas de chiffres officiels

Spécialisés dans les aliments ou ubiquistes, les sites vendent essentiellement du petfood, des produits d'hygiène, des antiparasitaires externes et des accessoires, notamment d'éducation. Toutes les marques vendues en circuit vétérinaire se retrouvent sur Internet. Seuls les médicaments soumis à prescription sont pour l'instant en dehors du circuit du e-commerce... au moins pour les sites dont le siège social est basé en France (lire ci-dessous). Les sites localisés à l'étranger, mais qui distribuent leurs produits en France, constituent un des principaux problèmes de la vente en ligne en raison de réglementations nationales sur la distribution du médicament vétérinaire par

fois très divergentes. La nécessité d'une harmonisation européenne dans ce domaine se fait donc sentir.

### Projet collectif

Dans des professions réglementées, avec une distribution de produits très encadrée, tant au niveau réglementaire que déontologique, ce type de vente ne va pas de soi et, à sa mention, les vétérinaires sont souvent frileux et réticents. Les initiatives individuelles existent pourtant et un projet collectif (Chezmonveto.com, lire DV n° 1035 page 6) est en passe de voir le jour. Cette dernière initiative innove en couplant la vente en ligne, réservée aux clients du vétérinaire, à la visibilité de la clinique alors que, jusqu'à présent, les initiatives individuelles de confrères se sont faites en parallèle et dans l'ombre. Mais Chezmonveto.com a bridé son élan d'ouverture vers le e-commerce en permettant certes la commande et le paiement en ligne mais en optant pour la livraison à la clinique vétérinaire et non au domicile du client. Ce premier pas collectif de la profession signe toutefois son désir d'intégrer en douceur la vente en ligne dans ses prestations.

### Groupe de travail dédié

Pour accompagner ce souhait d'évolution, les instances professionnelles se mobilisent et le Conseil supérieur de l'Ordre a été missionné cette année par le directeur général de la santé et le directeur général de l'alimentation pour conduire une réflexion sur la vente en ligne des produits de santé à usage vétérinaire. Un groupe de travail étudie ce dossier et sera amené à émettre des recommandations pour que les vétérinaires puissent répondre à cette demande sociétale tout en restant en phase avec leur Code de déontologie. ■

\*Chiffres de la Fédération e-commerce et vente à distance (Fevad), site Internet : [www.fevad.com](http://www.fevad.com).

## >> GROS PLAN

### Réglementation de la vente du médicament vétérinaire

La vente en ligne des produits de santé à usage vétérinaire se réfère à une réglementation morcelée puisqu'elle renvoie à la fois au décret importation et au décret prescription-délivrance qui encadre notamment le colissage.

L'article L.5143-2 du Code de la santé publique définit les trois catégories d'acteurs autorisés à délivrer au détail des médicaments vétérinaires dont font partie les vétérinaires à condition de ne délivrer les médicaments que pour les animaux auxquels ils donnent régulièrement leurs soins ou dont la surveillance sanitaire ou les soins leur sont régulièrement confiés. Cet article stipule que cette attribution leur est conférée « sans toutefois qu'ils aient le droit de

tenir officine ouverte ». C'est cette interdiction qui complique la vente en ligne des produits de santé à usage vétérinaire par un vétérinaire.

En ce qui concerne la réglementation de la vente à distance du médicament vétérinaire, la situation rejoint celle du médicament humain, à savoir, en France, un flou existe puisque aucune interdiction n'est expressément posée dans le Code de la santé publique mais qu'aucune disposition n'aménage non plus la vente à distance.

Les dispositions relèvent de deux articles du Code de la santé publique et d'un décret :

- **article L.5143-9** qui donne aux seuls docteurs vétérinaires en exercice la possibi-

lité de vendre des médicaments vétérinaires à domicile ;

- **article R.5141-112 II** qui encadre le colissage des médicaments contenant des substances vénéneuses et stipule qu'il n'est possible que dans certains cas (dans le cadre d'un programme sanitaire d'élevage, d'un suivi sanitaire d'élevage ou lorsque le délai entre les soins donnés et la délivrance n'excède pas 10 jours) ;

- **décret n° 2005-558** du 27 mai 2005 relatif aux importations de médicaments vétérinaires et modifiant le Code de la santé publique qui définit les modalités de ces importations. **M.L.**

# Un nouveau service de surveillance : la cyberdouane

Nouveau service douanier officiellement lancé par le ministre du Budget, Eric Woerth, le 10 février, cyberdouane a pour objectif de lutter contre les fraudes sur Internet. Intégré à la Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières, à Paris, il est constitué de 15 personnes dont 7 dévolues au service d'enquête.

Ce service intervient en amont en analysant l'activité des sites Internet. Il en réfère ensuite à la Direction des enquêtes douanières, elle aussi chapeauté par la Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières, qui vérifie les données collectées et engage si nécessaire des procédures de contentieux.

Ces actions de veille et de contrôle se justifient par l'explosion du e-commerce qui est passé d'un chiffre d'affaires d'une centaine de milliers d'euros en 1996 à plus de 20 milliards aujourd'hui.

En 2008, la cyberdélinquance par vecteur postal a concerné 148 000 articles de contrefaçons. Un chiffre qui reste encore faible comparé aux 9,4 millions d'articles de contrefaçons saisis en 2008 et aux 16 280 infractions relevées par les services douaniers.

Les distributeurs de produits de santé sur Internet utilisent le courriel comme vecteur de communication, près d'un spam sur deux faisant la promotion de services ou de dispositifs médicaux liés à la santé.

L'action de la cyberdouane dans le secteur vétérinaire sera forcément limitée puisqu'elle est fonction de l'importance du problème sanitaire posé. Quant au service enquêtes fiscales, son intervention dépend de l'ampleur de la fraude.

Par ailleurs, les actions sur les sites hébergés à l'étranger nécessitent l'intervention d'une commission rogatoire internationale. **M.L.**

## >> GROS PLAN

### Les médicaments à prescription... disponibles en ligne !

En France, la vente en ligne de médicaments soumis à prescription est très encadrée et théoriquement interdite en ligne. Néanmoins, un site Internet ([www.medicanimal.com](http://www.medicanimal.com)), dont la rédaction est en français mais dont le siège social est basé au Royaume-Uni, propose ce service. Le site stipule que la commande de médicaments soumis à prescription vétérinaire est possible sous réserve que le client obtienne « une prescription dûment signée par (son) vétérinaire » et envoie par courrier l'original de cette ordonnance dans les 45 jours suivant sa commande en ligne. Le site propose par ailleurs un modèle de prescription que le client n'a plus qu'à soumettre à son vétérinaire ! Il précise que les médicaments proviennent de grossistes vétérinaires basés au Royaume-Uni et qu'ils sont dispensés par des vétérinaires ou des pharmaciens agréés.

Le Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires, qui juge ce site non conforme à la loi française, a saisi l'Agence nationale du médicament vétérinaire qui compte interpellier l'agence européenne et son homologue britannique sur cette affaire. **M.L.**



▲ Basé aux Royaume-Uni, le site [www.medicanimal.com](http://www.medicanimal.com) est rédigé en français.

D.R.

## Vente de médicament vétérinaire en ligne : le conditionnel futur

Claude ANDRILLON

**Les aliments, les produits d'hygiène et les antiparasitaires dérogatoires constituent la majeure partie des spécialités vendues en ligne depuis le territoire national. Néanmoins, des sites basés à l'étranger ne se privent pas de vendre des médicaments soumis à prescription obligatoire. Pour les vétérinaires, qui ont interdiction de tenir officine ouverte, l'horizon de la vente en ligne se révèle pour l'instant relativement bouché.**

La vente de médicaments et de produits vétérinaires en ligne ne concerne, pour le moment, majoritairement, que les trois piliers de la vente au comptoir : l'aliment, les produits d'hygiène et les antiparasitaires dérogatoires.

La réglementation nationale semble tenir le choc face aux exigences communautaires de liberté du commerce pour les médicaments soumis à prescription obligatoire.

En revanche, les attendus de l'arrêt « Doc Morris » de la Cour de justice communautaire pourraient rendre obsolètes les dis-

positions nationales régulant les importations de médicaments non soumis à prescription obligatoire.

Les sites proposant, y compris contre la copie d'une ordonnance, la livraison de médicaments soumis à prescription obligatoire, basés à l'étranger et utilisant la diversité des réglementations demeurent, pour la plupart, hors d'atteinte des autorités françaises.

### Délit de tenir officine ouverte

Les vétérinaires s'ils délivraient des médicaments, y compris non soumis à prescription obligatoire, pour animaux de compagnie sans avoir, préalablement, procédé à l'examen clinique, seraient à coup sûr coupables du délit de tenir officine ouverte. S'ils utilisaient, pour cette activité une société écran qui ne soit pas une officine de pharmacie, ils exerceraient illégalement la pharmacie vétérinaire. L'horizon de la vente en ligne des médicaments vétérinaires est donc, pour le moment, bouché pour les vétérinaires et ouvert pour ceux des pharmaciens qui prolongeraient leur officine réelle par une officine virtuelle.

La vente en ligne, plus particulièrement pour les produits pondéreux, n'a pas nécessairement d'avenir économique puisque que les sociétés de vente par correspondance utilisent désormais, largement, les points relais. Si la commande en ligne et la livraison directe de médicaments soumis à prescription obligatoire, à valeur ajoutée élevée, destinés aux traitements des affections chroniques ou aux traitements préventifs récurrents devenaient licites, en raison d'exonérations ou de radiation des listes de substances vénéneuses, l'activité des cliniques vétérinaires de proximité serait affectée.

## Catalogue virtuel

La mise en ligne d'un catalogue virtuel, accessible à l'utilisateur, est une vitrine susceptible de stimuler l'activité. En revanche, la large publicité des prix de marché, au dessus desquels l'utilisateur n'a plus le sentiment d'acheter au juste prix et, encore moins d'acheter malin, est pernicieuse.

La concurrence non faussée entre les acteurs de proximité et ceux de l'e-commerce supposerait que les industriels mettent en place dans l'ensemble des pays une politique des prix et des conditions commerciales harmonisées.

Le forum des droits de l'Internet, dont les travaux consacrés au médicament à usage humain sont transposables au médicament vétérinaire, a émis des recommandations sensées, équilibrées mais dépourvues de valeur réglementaire et caractéristiques des remparts illusoire que le génie français croit pouvoir opposer à des phénomènes inéluctablement mondialisés\*.

Pour l'entreprise vétérinaire libérale, contrer la vente directe en ligne, qui tarirait les trésoreries et les flux d'utilisateurs, impliquerait la mise en place, autour de la vente des produits, des aliments et des médicaments, d'une politique générale de prix et de services lucide et attractive. ■

\*Rapport disponible sur le site [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org).

## >> GROS PLAN

### « La levée de l'interdiction de tenir officine ouverte est un préalable à toute initiative »



**Craignant les dérives inhérentes au trafic généré par les sites de vente en ligne basés à l'étranger, le SNVEL\* œuvre pour les prévenir. Son président, notre confrère Rémi Gellé, souligne le double tranchant de l'interdiction faite aux vétérinaires de tenir officine ouverte. Si elle les protège de l'affairisme, elle entrave leur insertion sur le marché de la vente en ligne.**

■ **La Dépêche Vétérinaire** : Le SNVEL\* travaille-t-il sur le dossier de la vente en ligne des produits de santé à usage vétérinaire et quelle est sa position ?

**Rémi Gellé, président du SNVEL** : Le SNVEL travaille, bien évidemment, sur ce dossier car nous considérons que nos concurrents les plus agressifs de demain ne seront ni la croix verte, ni la croix bleue d'à côté mais le site de vente en ligne, basé à l'étranger et fonctionnant selon la réglementation permissive du pays hôte. L'interdiction faite aux vétérinaires de tenir officine ouverte est l'objet, de

notre part, d'une évaluation car, si elle protège de l'affairisme intérieur, elle rend très difficile l'insertion éthique des vétérinaires dans la délivrance en ligne des médicaments et les pénalise par rapport aux pharmaciens. La levée de cette interdiction est donc un préalable à toute initiative d'envergure.

■ **D.V.** : Le syndicat souhaite-t-il s'investir dans une initiative collective à l'instar de Chezmonveto.com ?

**R.G.** : Le SNVEL soutient les initiatives qui sont à la fois collectives et licites et combat, comme ce fut le cas récemment, les aspects illicites de diverses tentatives individuelles dont l'objet n'est pas de tirer toute la profession vers le haut mais d'enrichir quelques-uns par une banalisation du produit d'exception que devrait rester le médicament.

■ **D.V.** : Craignez-vous les dérives et si oui, quels seraient selon vous les meilleurs moyens de les prévenir ?

**R.G.** : Les dérives majeures n'émanent pas de sites nationaux et ne sont pas

plus aisées à combattre que les abus commis dans les paradis fiscaux. La réponse ne peut être que communautaire.

La représentation française à la FVE\*\* et à l'UEVP\*\*\*, qui vient de monter encore en puissance, sera vectrice de nos initiatives.

■ **D.V.** : Quelle est votre position quant à la vente en ligne des APE ?

**R.G.** : Notre position est que si l'APE est dérogatoire cette vente est actuellement licite, que cela nous plaise ou non. Les lignes pourraient, en la matière, bientôt bouger. A défaut de prescription, pour le moment, nous avons toujours affirmé que la vente d'un médicament, en ligne ou non, méritait, au moins, d'être accompagnée du conseil d'un professionnel de santé. ■

\*SNVEL : Syndicat national des vétérinaires d'exercice libéral.

\*\*FVE : Fédération vétérinaire européenne.

\*\*\*UEVP : Union européenne des vétérinaires praticiens.

## « On ne peut pas éternellement s'arc-bouter contre les évolutions »



D.R.

**Missionné pour réfléchir à la vente en ligne de produits vétérinaires, le Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires (CSO) a mis en place un groupe de travail pour étudier ce dossier. En attendant une réflexion collégiale du CSO, nous avons rencontré Michel Baussier, son vice-président, livre ses propres impressions sur ce dossier qui a le don d'émouvoir les vétérinaires.**

■ **La Dépêche Vétérinaire** : Quel est le cadre réglementaire de la vente en ligne des produits de santé à usage vétérinaire ?

**Michel Baussier, vice-président du Conseil supérieur de l'Ordre des vétérinaires** : En ce qui concerne la vente en ligne de ces produits, l'interdiction qui concerne les médicaments vétérinaires soumis à prescription émane de l'impossibilité pour les vétérinaires de tenir officine ouverte. Au niveau des pharmaciens, une réflexion a été engagée à ce sujet et a notamment fait l'objet d'un rapport remis par le Forum des droits de l'Internet auquel malheureusement les vétérinaires n'ont pas été associés. Nous avons déploré ce fait et notre mécontentement a été entendu par le directeur général de la santé qui, conjointement avec le directeur général de

l'alimentation, a missionné le CSO pour mener une nouvelle réflexion sur ce sujet. Nous avons donc mis en place un groupe de travail qui s'est réuni pour la première fois en mars. Son objectif est d'arriver à dégager des recommandations dans ce domaine tout en luttant contre la vente illégale de médicaments vétérinaires sur Internet. L'Agence nationale du médicament vétérinaire fait partie de ce groupe et les Douanes s'y sont intéressées.

■ **D.V. : Quelle est la position de l'Ordre en ce qui concerne la vente en ligne des produits de santé à usage vétérinaire ?**

**M.B. :** Personnellement, je distingue deux cas de figure. Dès lors qu'un vétérinaire, dans le cadre de son activité, vendrait en ligne du petfood ou des produits d'hygiène non médicamenteux à ses clients habituels, tels qu'ils sont définis par le Code de déontologie, il ne me semblerait pas répréhensible de permettre les commandes en ligne, voire même d'effectuer les envois. La seule différence est qu'au lieu de franchir le seuil de la clinique physiquement, les clients le feraient virtuellement, par le biais d'un mot de passe par exemple. L'autre situation, ce sont les confrères qui pratiquent la vente en ligne dans le cadre de sociétés commerciales distinctes du cabinet. Cette activité est possible dès lors qu'ils ne mettent pas en avant leur titre de vétérinaire.

■ **D.V. : L'Ordre a-t-il déjà eu à régler des affaires de vente illégale en ligne de médicaments vétérinaires ?**

**M.B. :** A ma connaissance, une seule affaire a concerné un vétérinaire et remonte à plusieurs années. Il s'agissait du site [zubial.fr](http://zubial.fr), tenu par une société commerciale qui se prévalait de ses acteurs vétérinaires. La chambre de discipline a été saisie et a condamné cet amalgame avec le cabinet vétérinaire car il lui semblait déloyal vis-à-vis des autres confrères\*. Cette affaire a sans doute contribué à fixer les règles qui existent aujourd'hui et, depuis, le site en a tiré les enseignements puisqu'il officie toujours mais dans les règles déontologiques.

Plus récemment, nous sommes intervenus sur le site [medicanimal.com](http://medicanimal.com). Ce dernier cas renvoie au problème de la sub-

sidiarité entre les Etats avec des réglementations nationales qui diffèrent en ce qui concerne la distribution au détail du médicament vétérinaire. C'est pourquoi, parmi les réglementations finales du groupe de travail, figurera certainement la demande d'une harmonisation européenne pour ce type de commerce.

Malheureusement, les douanes n'interviennent qu'à partir d'un certain niveau de trafic, d'où notre vigilance renforcée.

■ **D.V. : Que pensez-vous de la vente en ligne des antiparasitaires externes ?**

**M.B. :** La vente en ligne des APE pose les mêmes problèmes que leur vente libre dans le commerce, par des non ayants droit. Les précautions à prendre sur Internet sont les mêmes, surtout quand on sait que l'utilisation des APE, notamment chez le chat, motive la majorité des signalements de cas de pharmacovigilance. La banalisation de ces produits assortie d'un manque de conseil encourage la dégradation des conditions d'utilisation avec, à terme, des risques d'accidents. Je fais donc une distinction entre la vente en ligne de petfood par exemple et celle d'APE.

■ **D.V. : Comment voyez-vous l'avenir de la vente en ligne de produits de santé vétérinaire ?**

**M.B. :** La directive Services va certainement apporter des évolutions et accélérer les choses. De toute façon, ce type de commerce va dans le sens de l'histoire et je ne vois pas l'intérêt de s'arc-bouter contre des évolutions qui existent dans d'autres domaines. L'achat en ligne apparaît être un souhait du consommateur et je ne vois pas pourquoi le cabinet vétérinaire y échapperait. C'est pourquoi il nous faut y réfléchir. ■

\*La chambre régionale de discipline de l'Ordre des vétérinaires du Limousin a rendu une première décision le 19 décembre 2003 puis, suite à l'appel du vétérinaire mis en cause, a statué le 13 avril 2005 et déclaré le vétérinaire coupable d'une infraction à l'article 13 du Code de déontologie (concurrence déloyale) et l'a condamné à une suspension du droit d'exercer la profession vétérinaire de 1 mois, dont 15 jours avec sursis, et au paiement d'une amende pour couvrir les frais d'appel.

## >> GROS PLAN

### Des initiatives individuelles nombreuses mais souvent cachées

Les vétérinaires qui, en parallèle de leur clinique, ont monté une société commerciale et font de la vente en ligne de produits vétérinaires (hygiène, petfood, accessoires) sont nombreux. Néanmoins, de telles initiatives sont souvent tues, le regard des confrères à cet égard n'étant pas toujours bienveillant, flouté par le spectre de la concurrence déloyale.

Pour un de ces confrères qui a développé une société commerciale pour vendre en ligne des produits vétérinaires, la situation n'est pas si antinomique avec les praticiens dès lors que la dichotomie entre les deux activités est nette.

Par ailleurs, il souligne une rentabilité plutôt faible, et bien moindre que celle enregistrée dans les structures vétérinaires, en raison de l'existence de sites concurrents qui tirent les prix vers le bas et des frais de livraison souvent élevés, notamment pour le petfood. La rentabilité ne dépasse pas les 10-15 % selon lui et cette faiblesse ne peut être compensée que si le site génère des volumes importants.

#### Pas d'incidence sur la vente au cabinet

Par conséquent, sur ce marché émergent de la vente sur Internet de produits vétérinaires, il estime qu'il n'y a de la place que pour quelques sociétés.

Auparavant, les clients devaient se rendre dans plusieurs points de vente (cliniques, pharmacies, animaleries) pour comparer les prix des aliments et des produits, aujourd'hui ils ont la possibilité de le faire en quelques clics. Cela ne gêne pas la vente au cabinet pour autant, ce confrère affirmant qu'il ne vend pas moins chez lui depuis qu'il a ouvert son site. Il est, selon lui, du ressort du vétérinaire de se donner la peine d'optimiser ses ventes à travers « *un référencement correct, des rayons propres et bien organisés, une clinique attractive, des conseils pertinents... dans ces conditions il est armé pour affronter la concurrence* », conclut-il. **M.L.**