

Là où « pillulent » les achats :

Portrait du marché illicite des médicaments en ligne

Nancy Ryan

Note de recherche no. 7



Université 
de Montréal

Ce travail a été réalisé dans la cadre du cours CRI-6234, « Nouvelles technologies et crimes » (session d'automne 2009), offert aux étudiants de la Maîtrise en Criminologie sous la direction du Professeur Benoît Dupont.

La Chaire de recherche du Canada en sécurité, identité et technologie de l'Université de Montréal mène des études sur les pratiques délinquantes associées au développement des technologies de l'information, ainsi que sur les mécanismes de contrôle et de régulation permettant d'assurer la sécurité des usagers.

Nancy Ryan
Candidate à la maîtrise
nancy.ryan@umontreal.ca

Prof. Benoît Dupont
Centre International de Criminologie Comparée (CICC)
Université de Montréal
CP 6128 Succursale Centre-Ville
Montréal QC H3C 3J7 - Canada
benoit.dupont@umontreal.ca
www.benoitdupont.net
Fax : +1-514-343-2269

© Nancy Ryan 2009

Table des matières

INTRODUCTION	4
PROBLÉMATIQUE	5
MÉTHODOLOGIE	5
RÉSULTATS	6
DÉCISION D'ENTRER SUR LE MARCHÉ	6
DÉCISION D'ÉTABLIR UNE RELATION COMMERCIALE.....	9
DÉCISION DE POURSUIVRE OU DE ROMPRE SA RELATION COMMERCIALE	13
DÉCISION DE POURSUIVRE OU DE CESSER LA RÉALISATION DE TRANSACTIONS.....	17
CONCLUSION	19
RÉFÉRENCES	20

INTRODUCTION

Une véritable culture de consommation de médicaments semble se développer tant aux États-Unis qu'au Canada. C'est du moins ce que laissent sous-entendre les statistiques au sujet du nombre de ventes, des types de médicaments vendus et des motifs de consommation. D'abord, la vente et l'usage de médicaments auraient augmenté de façon quasi-exponentielle au cours des deux dernières décennies. Au Canada, 453 millions de prescriptions ont été remplies en 2008, soit en moyenne quatorze prescriptions par habitant (IMS, 2009); ce qui représente une hausse de 7.1% par rapport à l'année précédente. Ensuite, le nombre de prescriptions de Ritalin au Canada a augmenté de 142% entre 1994 et 2001 (PR.com, 2006). Cette explosion des ventes de Ritalin signifierait également que la consommation de médicaments commencerait à un âge de plus en plus précoce. Enfin, plusieurs médicaments seraient consommés pour des motifs autres que médicaux, comme s'il s'agissait de drogues illicites. C'est ainsi que près de six millions d'Américains admettraient faire un usage récréatif de médicaments psychothérapeutiques (ex : antidépresseurs) et que 31,8 millions d'entre eux affirmeraient utiliser des antidouleurs pour des motifs non médicaux (Kweder, 2006).

Cette tendance ne serait pas en voie de se renverser puisque les médicaments sont de plus en plus accessibles depuis l'avènement de l'Internet. En effet, l'Internet est plus qu'une technologie de l'information et de la communication; il constitue également une véritable caverne d'Ali Baba dans laquelle à peu près n'importe quoi peut être vendu. De multiples pharmacies se sont développées sur Internet pour offrir des produits pharmaceutiques allant de médicaments sans ordonnance jusqu'à des substances contrôlées et même des médicaments non approuvés par l'État. Certaines de ces pharmacies en ligne sont légales car elles exigent une prescription médicale et sont accréditées par les agences gouvernementales concernées. L'importation et l'exportation de médicaments seraient toutefois illégales dans la majorité des cas, et tout acheteur qui contreviendrait à cette loi serait minimalement à risque de voir son achat saisi et serait même passible d'une peine d'emprisonnement. Ce fait est tout aussi vrai pour les vendeurs de médicaments en ligne.

Selon les autorités gouvernementales, policières et médicales, les pharmacies en ligne présenteraient une menace à différents niveaux pour une société, justifiant ainsi leur illégalité et la répression des acteurs impliqués dans le marché illégal de médicaments en ligne. D'abord, celles qui opèrent sans accréditation gouvernementale ne paient pas de taxes ou d'impôts, ce qui représente une perte colossale pour les coffres de l'État. Ensuite, les pharmacies en ligne amèneraient les individus à consommer des médicaments de façon inadéquate. Ainsi, des gens qui ne seraient pas supervisés par un médecin seraient à risque de consommer une trop forte dose, de combiner des médicaments incompatibles et de faire usage d'un médicament dont ils n'auraient pas besoin. Certains individus peuvent même acheter des substances contrôlées pour en faire un usage récréatif. De plus, la qualité de médicaments des pharmacies en ligne laisserait souvent à désirer (Stoppler, 2005). Ces pharmacies livrent parfois des médicaments expirés, parfois des médicaments de contrefaçon dont les composants seraient inexacts et nocifs. Il arrive même que ces pharmacies livrent un médicament différent de celui qui avait été commandé par le consommateur en le faisant passer pour celui-ci. Enfin, les acheteurs de médicaments en ligne seraient fortement à risque d'être fraudés puisqu'une proportion considérable (75%) de la marchandise n'arriverait jamais à destination (Hickman, 2006).

PROBLÉMATIQUE

En ne présentant le phénomène que selon la perspective de ceux qui s'opposent au commerce illégal de médicaments en ligne, l'idée que plusieurs individus puissent décider de prendre part à celui-ci peut paraître illogique. Pourtant, peu importe le rôle qu'il adopte dans ce marché, tout individu ne souhaiterait qu'une chose : maximiser ses gains et minimiser ses coûts. Le fait que les acheteurs et les vendeurs cherchent à atteindre cet objectif constitue le fondement même de la microéconomie. Pour y parvenir, les acheteurs tout comme les vendeurs doivent développer une connaissance du marché afin de les amener à prendre des décisions leur permettant d'exploiter au maximum les possibilités offertes par celui-ci. Le marché illégal de médicaments en ligne possède à la fois des caractéristiques qui sont également présentes dans les marchés légaux sur Internet ainsi que des caractéristiques typiques des marchés de drogues illicites. Ces éléments qui caractérisent le marché étudié influenceraient quatre décisions essentielles que doivent prendre les acheteurs et les vendeurs : *celle d'entrer ou non sur le marché, celle d'établir ou non une relation commerciale, celle de poursuivre ou de rompre sa relation commerciale, et celle de poursuivre ou cesser la réalisation de transactions.*

Le fonctionnement du mécanisme de tout marché, légal ou non, en ligne ou hors ligne, s'appuierait donc sur cinq fondements:

- Les acteurs d'un marché cherchent à maximiser leurs gains et à minimiser leurs coûts;
- Afin de maximiser leurs gains et minimiser leurs coûts, les acteurs doivent connaître la nature du marché;
- La nature du marché a un impact sur les décisions prises par les acteurs du marché;
- Les décisions prises par un acteur du marché ont un impact sur les décisions d'un autre;
- Les décisions prises par les acteurs d'un marché ont un impact sur la nature de celui-ci.

MÉTHODOLOGIE

La présente étude constitue une description du marché illégal de médicaments en ligne à travers les décisions prises par les acheteurs et les vendeurs. Pour y parvenir, une analyse du contenu de messages d'utilisateurs d'un forum de discussion regroupant des acheteurs de médicaments en ligne (*drugbuyers.com*) a été réalisée. Afin de réduire les biais, la sélection des membres de l'échantillon ($n = 12$) s'est effectuée en choisissant au hasard quatre utilisateurs par chacune des trois catégories d'expérience suivantes: cent messages ou moins, entre cent et mille messages, et plus de mille messages. Une proportion prédéterminée des messages publiés par ces utilisateurs ont ensuite été lus, tout dépendant de la catégorie d'expérience à laquelle ils appartenaient : 100% pour les moins de cent messages, 50% pour les cent à mille messages, et 20% pour les plus de mille messages.

Tout d'abord, les messages ont été classifiés selon leur pertinence à l'une des quatre décisions énumérées ci-dessus. Une fois le message attribué à une décision, le message était ensuite classifié selon son appartenance à l'un ou l'autre des deux acteurs du marché, soit l'acheteur ou le vendeur. Au fil des lectures, si la décision semblait comporter différentes étapes ou sous-décisions, les messages étaient regroupés selon celles-ci. Les messages étaient finalement regroupés selon qu'ils représentaient un avantage ou un inconvénient dans la prise de décision concernée. La codification des messages s'est précisée au cours de chacune des étapes de la

classification, si bien que le contenu de l'analyse fut plus ou moins clairement défini au début du processus. Des écrits ont ensuite été lus concernant le sujet du marché légal d'Internet et du marché illicite de drogues; et le contenu de ceux-ci a été classifié et codifié de la même façon que pour le contenu des messages. Enfin, des lectures supplémentaires en économie et en marketing furent effectuées afin de pouvoir organiser ces analyses selon des cadres théoriques précis.

RÉSULTATS

Décision d'entrer sur le marché

L'entrée sur le marché des médicaments en ligne représente la décision pour un individu d'ouvrir une pharmacie en ligne et de devenir vendeur, et la décision pour les consommateurs de médicaments de faire un premier achat en ligne. Les deux acteurs doivent considérer les avantages et les inconvénients liés à cette décision, qui sont liés à la nature illicite et virtuelle du marché des médicaments en ligne.

Vendeurs

Les individus souhaitant se lancer dans la vente de médicaments en ligne seraient attirés par ce marché car celui-ci serait susceptible de leur générer des profits considérables en raison de la forte demande qui existe pour de tels produits. D'autant plus que les commerces en ligne nécessitent des coûts d'entrée peu élevés (Szymanski & Hise, 2000).

Toutefois, contrairement aux vendeurs de produits légaux, les pharmacies en ligne opérant dans l'illégalité doivent faire face à certaines difficultés (Kleiman, 1993). Celles-ci comprennent les coûts liés à la protection contre la détection des autorités policières ou réglementaires ainsi que ceux liés aux sanctions légales, à l'impossibilité d'emprunter dans des banques et aux difficultés liées au fait de devoir attirer suffisamment de clients sans attirer l'attention des autorités policières. C'est dans ce dernier contexte que les vendeurs illicites tels que les pharmacies en ligne en viendraient à apprécier la concurrence. En effet, plus les consommateurs d'un territoire précis feraient affaire avec un nombre varié de vendeurs illicites, plus les autorités policières de ce territoire auraient de la difficulté à intervenir et à avoir un impact négatif sur le nombre de transaction prenant place. Ainsi, si l'attention des douaniers est attirée lorsqu'ils détectent l'entrée au pays de plusieurs colis semblables provenant d'un même lieu; alors les colis de médicaments seront plus difficilement détectables s'ils sont envoyés par une multitude de vendeurs que si un faible nombre de vendeurs livrent chacun un plus grand nombre de colis.

La décision des vendeurs de frauder ou non les acheteurs de médicaments est susceptible de s'effectuer avant même la création du site Internet et risque de dépendre de leur accès à des médicaments. Trois options se présentent à un vendeur. D'abord, si celui-ci n'a pas accès à des médicaments, la fraude ne sera pas très lucrative car la rumeur se répandra sur Internet et dans des forums tels que *drugbuyers.com* dès que les premiers « cobayes » n'auront pas reçu leurs médicaments. Si la pharmacie a seulement accès à une petite quantité de médicaments, elle peut effectuer une stratégie de fraude qui s'effectue fréquemment dans le domaine de la vente illégale de médicaments. Celle-ci consiste d'abord à livrer la marchandise dans les premiers temps et à se forger une bonne réputation sur Internet. Par la suite, dès que la relation de

confiance est établie et que les acheteurs se mettent à faire de plus gros achats, la pharmacie en ligne peut alors disparaître dans la nature avec l'argent des consommateurs. Plusieurs usagers du forum *drugbuyers.com* sont pleinement conscients de cette réalité :

I see a lot of posters are fairly new, and may not remember "QuickMeds". But this place just eerily reminds me of that old scam site. They started off great, then after a month or so, there was a delay with orders, then everyone with outstanding orders ended up getting Mexican menus and t-shirt order forms. ("Éric", usager débutant)

Enfin, les vendeurs ayant accès à une bonne source de médicaments seront plus susceptibles de faire le choix d'effectuer un commerce honnête avec leurs clients puisque cette stratégie est celle qui leur est la plus profitable à long terme. Les acheteurs qui sont informés de telles pratiques des vendeurs, entre autres grâce à l'existence de forums de discussion tels que *drugbuyers.com*, sont alors susceptibles d'adopter un comportement d'achat plus prudent de ceux qui ne se doutent pas des risques de fraude encourus.

Acheteurs

Les avantages énumérés dans les écrits concernant l'achat de médicaments en ligne sont à la fois liés à l'aspect illicite et à l'aspect virtuel de ce marché. La possibilité de se procurer des médicaments sans avoir à fournir de prescription et le prix qui est inférieur à celui retrouvé dans les pharmacies traditionnelles constituent les avantages d'un marché illicite. Les avantages liés au marché virtuel sont la commodité offerte par les pharmacies en ligne, la possibilité de se procurer des médicaments anonymement, la plus grande variété de médicaments et la plus grande quantité d'informations qui s'y trouvent (Finley, 2009).

D'abord, les pharmacies qui ne demandent pas de prescription permettent à ceux qui ne veulent ou ne peuvent pas s'en procurer une de faire l'achat de médicaments. Ces individus comprennent ceux dont le trouble médical a été diagnostiqué mais dont la relation avec leur médecin est de faible qualité, ceux qui se sont auto-diagnostiqués et qui ne désirent pas consulter de médecin, et ceux qui veulent faire un usage récréatif de médicaments. Les pharmacies en ligne sont également reconnues pour offrir un produit de moindre coût que les pharmacies traditionnelles. Toutefois, cette affirmation s'appliquerait davantage aux résidents des États-Unis qu'à ceux du Canada puisque ces derniers ont accès à des médicaments dont le prix est fortement régulé par différents organismes gouvernementaux, tant au niveau fédéral que provincial. C'est pourquoi il existe de nombreuses pharmacies en ligne canadiennes qui exportent aux États-Unis. Cet avantage attirerait donc davantage ceux qui ont besoin de médicaments coûteux et ceux qui n'ont pas accès à une assurance-médicaments privée.

L'achat en ligne est également commode pour les consommateurs de médicaments puisque ceux-ci sauvent du temps et de l'effort en n'ayant plus à se déplacer à la pharmacie ou à l'hôpital. Il devient également possible pour ceux qui seraient trop embarrassés par leur condition médicale (ex : dysfonction érectile, calvitie, dépression) pour consulter un médecin dans le but d'obtenir des médicaments traitant celle-ci. Enfin, le fait que les pharmacies en ligne offrent un plus grand choix de médicaments, un accès à des médicaments génériques et un plus grand nombre d'informations pour le consommateur, attire celui qui souhaite prendre en main son propre traitement. Certains usagers de *drugbuyers.com* ont raconté ce qui les ont motivés à décider d'acheter en ligne.

I'm suffering from severe anxiety and depression. I've been suffering since my junior high years, and I'm nearly 30 now and haven't sought out any help (It's part of the anxiety). (...) I feel like everyone will reject me anyway, and I can't handle being in public. I'm uninsured but have a little bit in savings. I'm not sure how much a doctor will cost me, but it's probably going to be alot, and I don't have money to spare (food/rent). I'm guessing he would probably prescribe me Paxil anyway. (« Benoît », usager débutant)

Cet usager évoque son anxiété sociale, son manque de ressources financières et la prédictibilité du diagnostic et du traitement médical pour motiver sa décision d'acheter des médicaments en ligne.

I have been taking Xanax for some time now. However having recently moved I've had a hard time finding a compassionate doctor to help with my situation so I've been using an IOP to receive my meds. ("François", usager intermédiaire)

Cet autre usager fait mention de la difficulté de trouver un médecin à la suite de son déménagement qui acceptera de lui prescrire des substances contrôlées.

Les motifs médicaux d'acheter des médicaments en ligne sont toutefois susceptibles d'être surreprésentés dans un forum tel que *drugbuyers.com* puisque la culture d'un tel site Internet n'est pas particulièrement favorable à un usage récréatif ou abusif de médicaments. En effet, des usagers reprochent aux individus qui font un tel type d'usage de donner une mauvaise réputation à ceux qui font un usage médical et qui savent contrôler celui-ci. Selon eux, cette mauvaise réputation aurait pour effet d'amener les autorités policières à intervenir plus drastiquement, ce qui nuirait alors à la capacité des individus qui font un usage responsable de médicaments de se procurer ce dont ils ont besoin.

Les individus souhaitant faire l'achat de médicaments sur Internet doivent aussi prendre en considération de multiples inconvénients liés au fait qu'ils font leur entrée dans un marché illicite. Ces inconvénients sont également caractéristiques du marché de drogues illicites (Galenianos, Pacula & Persico, 2008). Il s'agit des risques de détection et de répression par les autorités policières, de l'incertitude et la variation de la qualité des produits, et de l'absence de recours légal en cas de fraude ou d'un autre acte criminel commis par le vendeur. Un dernier inconvénient lié à l'achat de drogues de rue, c'est-à-dire la difficulté d'obtenir des informations sur le marché, n'en est pas un dans un contexte d'achat de médicaments en ligne. En effet, grâce à des forums de discussion comme *drugbuyers.com*, les consommateurs peuvent obtenir des informations sur les différentes pharmacies en ligne afin de réduire leur temps de recherche et de déterminer les pharmacies en ligne offrant une meilleure expérience d'achat.

Similairement, l'achat de biens en ligne, qu'ils soient légaux ou non, entraîne aussi certains inconvénients (Szymanski & Hise, 2000). L'Internet élimine les interactions en personne entre le vendeur et l'acheteur. Il élimine également la possibilité pour ce dernier de voir le bien avant l'achat, facilitant ainsi la dissimulation d'informations au sujet de la qualité du produit par le vendeur. De plus, lorsqu'un acheteur fait affaire sur Internet avec des vendeurs internationaux, celui-ci doit s'attendre à ce que ces derniers n'agissent pas nécessairement selon les mêmes normes et régulations auxquelles il est habitué. Enfin, la sécurité des transactions constitue un risque davantage présent dans les commerces en ligne que dans les commerces hors ligne, puisque les premiers peuvent éviter les conséquences liées à la fraude beaucoup plus facilement

que les seconds en raison de leur absence de territorialité et de leurs coûts d'entrée peu élevés. Ainsi, des commerces fraudeurs sur Internet peuvent fermer boutique et disparaître dans la nature à tout moment sans laisser de trace et recommencer sous un autre nom, ce qui n'est pas possible pour les commerces hors ligne.

Décision d'établir une relation commerciale

Une fois qu'un individu a pris la décision d'entrer sur le marché de médicaments en ligne, celui-ci devra décider d'établir une relation commerciale. Le vendeur de médicaments en ligne devra trouver la stratégie de vente qui lui permettra de maximiser ses avantages et de minimiser ses coûts. De son côté, l'acheteur devra déterminer quel vendeur pourra l'amener à atteindre ce même objectif; c'est-à-dire d'obtenir le médicament de meilleure qualité pour le meilleur prix et le meilleur service à la clientèle.

Vendeur

L'individu qui a réellement l'intention de vendre des médicaments doit déterminer sa stratégie commerciale. Dans le marché illicite de médicaments sur Internet, les vendeurs sont confrontés à certains dilemmes qui mettent en relation le prix, l'étendue de la clientèle, la qualité du produit et les intentions liées à la durée de vie du commerce. Le premier est lié au prix de vente versus le nombre de clients : est-ce que le fait de vendre moins cher à un plus grand nombre de gens sera plus bénéfique pour le vendeur, ou l'inverse? Dans le marché des drogues illicites, les vendeurs peuvent difficilement modifier le prix de vente et doivent par conséquent intervenir sur la qualité du produit afin d'augmenter leur marge de profit (Galenianos, Pacula & Persico, 2008). Dans un milieu où les acheteurs peuvent facilement comparer les prix entre les vendeurs et où la qualité ne peut se vérifier avant l'achat, ce fait lié au marché des drogues illicites s'applique également à celui des médicaments en ligne. Le dilemme qui se pose réellement aux vendeurs est donc de déterminer s'il est plus bénéfique de vendre un produit de plus faible qualité à un nombre élevé de gens, ou inversement. La réponse à ce dilemme se trouve dans les intentions liées à la durée de vie du commerce. Un vendeur de médicaments en ligne souhaitant faire des affaires à long terme ne peut pas offrir des produits de moindre qualité, car les acheteurs insatisfaits seront prompts à dénoncer ce fait dans des forums tels que *drugbuyers.com*.

La décision pour un vendeur de publiciser son commerce et de souhaiter attirer le plus de clients possible n'est également pas recommandée à tout vendeur de produit illicite souhaitant offrir un service et un produit de qualité à sa clientèle tout en restant en affaires à long terme. En effet, plus nombreux seront les clients faisant affaire avec un vendeur, plus grands seront les risques de détection de ce dernier par les autorités policières. C'est ainsi que paradoxalement, les pharmacies en ligne malhonnêtes paieraient des individus pour qu'ils parlent en bien de leur commerce sur des forums de discussion (*shills*) pour amener les usagers à croire qu'elles sont honnêtes et qu'elles offrent un bon service et un bon produit, alors que des pharmacies en ligne honnêtes auraient intérêt à ce que les gens croient qu'elles sont frauduleuses. Un usager explique cette logique:

Face it, there is an incentive to make everyone believe this is a scam, so maybe some who do receive, don't report it. We all know that if deliveries were occurring, this place would be swamped with orders and its profile would be rising rapidly. The outcome

would follow a familiar formula. First, prices rise, then delays due to an incapacity to accommodate the number of orders. Seizures become an issue because they are on Customs radar. People on this Board are telling each other to stop discussing the Place so frequently, complaining about the number of threads devoted to it and all. Maybe collectively we've all wised up. Eventually we do need to react to a legitimate pharmacy in a subdued fashion.... If some of you are receiving and keeping it to yourself to maintain this place, keep up the good work. ("Karl", usager expert)

Il y a ainsi lieu de se demander à quel point les informations révélées sur des forums tels que *drugbuyers.com* sont crédibles en sachant qu'il existe sur ceux-ci des *shills* qui vantent les pharmacies frauduleuses, ainsi que des usagers qui, lorsqu'ils découvrent une pharmacie en ligne honnête, ne le dévoilent à personne.

Acheteur

Une fois que le consommateur a pris la décision de faire l'achat illégal de médicaments en ligne, il doit déterminer la pharmacie en ligne avec laquelle il fera affaire. Pour y arriver, il doit d'abord déterminer quel type de pharmacie est la moins risquée par rapport à ses besoins. En effet, selon la règle générale, plus la pharmacie essaie de se conformer aux lois en vigueur, moins elle risque de frauder le client et de lui offrir une mauvaise expérience d'achat. Certaines pharmacies comme les ROP (*Record Online Pharmacies*) exigent la télécopie d'une prescription et du dossier médical du patient, et ne font pas la vente de substances contrôlées ou de médicaments illégaux. D'autres, les OCS (*Online Consultation Services*) exigeront seulement que le client remplisse un questionnaire médical ou alors qu'il effectue une consultation par téléphone ou par Internet avec l'un de leurs médecins. Enfin, la plupart des pharmacies en ligne internationales (IOP ou *International Online Pharmacies*) ne demandent pas de prescription et plusieurs d'entre elles vendent des substances contrôlées et des médicaments non approuvés. Elles sont également beaucoup plus à risque d'être frauduleuses:

As far as IOPs go, I can't imagine them ever being legal; and so buying from an IOP will always have risks - of seizure and of getting the "wrong" thing, or of getting poison. That's why we have DrugBuyers - so we can make intelligent decisions about where to buy from. ("Daniel", usager expert)

Pour pouvoir effectuer une transaction avec une pharmacie en ligne, l'acheteur doit suffisamment lui faire confiance. Or, plus grands sont les coûts auxquels celui-ci devra faire face si le vendeur agit de façon malhonnête, plus grand sera son besoin de lui faire confiance (Grazioli & Jarvenpaa, 2000). Plus l'acheteur fait confiance au vendeur, moins celui-ci considèrera les risques dans sa décision d'achat. Il existe trois sources de confiance : les caractéristiques de l'acheteur et du vendeur, le nombre d'interactions directes du client avec le vendeur, et la présence de conséquences pour le vendeur si les liens de confiance sont brisés (Grazioli & Jarvenpaa, 2000).

Les caractéristiques de l'acheteur constituent la propension naturelle de celui-ci à faire confiance à autrui; alors que les caractéristiques du vendeur sont les croyances de l'acheteur en l'intégrité, les compétences et la bienveillance de celui-ci. Ces croyances sont fortement déterminées par trois mécanismes : la réputation du vendeur, les témoignages de clients et la grosseur du chiffre d'affaires du vendeur. Des forums tels que *drugbuyers.com* permettent à des

acheteurs potentiels d'analyser ces trois composantes pour les aider à déterminer laquelle des pharmacies listées est la plus digne de confiance. Ces acheteurs ne peuvent toutefois pas croire immédiatement tout ce qui se dit sur ces forums. D'une part, en sachant que les acheteurs communiquent davantage leurs expériences d'achat négatives que leurs expériences d'achat positives (Mangold, Miller et Brockway, 1999), il y a lieu de se demander s'il n'y aurait pas sur ces forums une surreprésentation de messages faisant état d'expériences négatives d'achat comparativement à la proportion réelle de telles expériences. D'autre part, il y a sur ceux-ci des usagers malhonnêtes surnommés des *shills*. Ces *shills* sont souvent les seuls à obtenir quoi que ce soit de ces pharmacies, qui elles, profitent de ces commentaires positifs pour frauder ceux qui ont été amenés à croire qu'il s'agissait d'un commerce honnête. Un usager de *drugbuyers.com* accusé par l'administrateur du forum d'être un *shill* se défend d'en être un :

Admin, do I come across as excited about this site? Nope.. not at all. I am excited about Cancunrx, I think they are for real... at least for right now. They promised me NOTHING. They ASKED me for advice. They want to give me deals on items. I decline for now and ask what they want. They can't understand English well and asked if I can help them decipher. I decline for now again but agree to hear what else they have to say. I told them the ONLY way I would post that they filled an order is if I placed and order and they delivered. I asked but have not gotten payment instructions, or any promises of anything yet. I was ONLY asked for help. My first "help" told them their site has roxi 30mg for 250 and roxi 15mg for 249. I told them they needed to fix that. They said they would. ("Christian", usager intermédiaire)

À travers cette défense, l'usager expose les pratiques de recrutement des *shills* par les pharmacies en ligne et dévoile la façon habile par laquelle ils amènent de simples acheteurs sans mauvaise intention à devenir des *shills*.

Un autre moyen que l'acheteur peut employer pour développer ou diminuer sa confiance est d'interagir directement avec le vendeur. En effet, certains vendeurs favoriseront la communication par courriel avec l'acheteur afin de réduire la froideur des transactions en ligne et ainsi amener l'acheteur à lui faire confiance. Sur le forum *drugbuyers.com*, plusieurs usagers désignent les vendeurs par leur prénom plutôt que par le nom de la pharmacie.

Dumb question but which site is Oscar associated with? I've heard he's good too. I sent Hugo a mail to see if he's taking new customers. MSP [Medical Service Plan] service is really slipping and Hugo sounds like how Mike used to be! ("Christian", usager intermédiaire)

Bien que l'usage d'un prénom soit susceptible de constituer un code pour mentionner des pharmacies en ligne sans que des policiers surveillant le forum ne puissent savoir de laquelle il s'agit, cette citation illustrerait également que les vendeurs feraient souvent affaire directement avec les acheteurs, développant ainsi un lien commercial personnalisé.

Une dernière source de confiance dans un contexte commercial est la présence de conséquences pour le vendeur en cas de bris de confiance. En raison de la nature à la fois illicite et virtuelle des pharmacies en ligne, les acheteurs peuvent difficilement obtenir justice s'ils se font frauder. Leur seul recours constitue la publication d'un témoignage négatif sur ces forums qui pourraient amener d'autres consommateurs à ne pas faire la même erreur qu'eux. Cette

possibilité d'avoir un impact négatif sur les ventes d'un vendeur serait susceptible pour celui qui souhaite rester en affaires à long terme de constituer une motivation d'offrir un produit et un service de qualité à ses clients, et ces derniers le savent.

L'acheteur est susceptible de porter son choix sur la première pharmacie en ligne qui lui inspire suffisamment confiance, confiance qui se sera développée à travers les mécanismes suivants : la connaissance de la satisfaction d'autrui à l'égard du vendeur, les interactions directes du client avec le vendeur, ou la présence de conséquences pour le vendeur si les liens de confiance sont brisés.

Une fois qu'ils ont choisi une pharmacie en qui ils ont relativement confiance, les acheteurs procéderont à la transaction. Néanmoins, réalisant que les risques de vivre une mauvaise expérience d'achat de médicaments en ligne sont tout de même fort élevés dans un tel marché, les acheteurs n'ont d'autre choix que d'employer des stratégies pour réduire ceux-ci lors de leurs transactions. Ces stratégies de protection s'apparentent à celles typiquement employées par les acheteurs de drogues illicites.

Les acheteurs se protègent d'abord des vendeurs. Sur le forum, afin d'éviter tout harcèlement ou fraude, les usagers se conseillent de donner le moins d'informations personnelles possibles aux pharmacies en ligne et même de donner un faux nom si possible.

Lors de l'achat, les acheteurs et les vendeurs doivent mettre en place une véritable stratégie de faux semblants pour se protéger de la détection des autorités policières. S'ils utilisent une carte de crédit, les acheteurs doivent acheter une carte cadeau ou faire semblant d'acheter d'autres produits et ensuite faire part de leurs véritables souhaits d'achat par courriel :

Order Online

- 1. Select the medicines you want from www.offshore-pharma.com or www.matrixmedicalplus.com*
- 2. Go to one of our sister sites: www.247medicines.com*
- 3. Choose any non-controlled products listed to make up the total*
- 4. Pay for it using your credit card*
- 5. Email us the order ID and the medicine of your choice to info@offshore-pharma.com*
- 6. YOU MUST NOT DISCLOSE YOUR ACTUAL MEDICINE TO VERIPAYMENT BY PHONE OR BY EMAIL (« Éric », usager débutant)*

Si l'acheteur doit se rendre au bureau de poste pour effectuer un transfert d'argent ou un mandat poste, les usagers de *drugbuyers.com* lui recommandent de mentir à propos de l'identité du destinataire. L'acheteur tend alors à être nerveux car il craint d'éveiller la suspicion des employés et se sent mal à l'aise de mentir. Un usager de *drugbuyers.com* (« Éric », usager débutant) qui a dû se rendre dans une compagnie offrant des services financiers (Western Union) pour envoyer un transfert d'argent résume son expérience de la façon suivante :

I didn't know I was going to have to take a benzo [médicament psychoactif agissant contre l'anxiété] just to send a transfer.

Les acheteurs ont tendance à rechercher des pharmacies en ligne dont la livraison n'implique pas une signature pour le colis, et d'autres évitent d'aller au bureau de poste pour réclamer celui-ci. C'est dans un tel contexte qu'un acheteur se fait effrayer par des usagers de

drugbuyers.com en ce qui concerne sa pratique d'aller chercher ses colis à une succursale du bureau de poste :

I have my meds shipped straight to the hub all the time. My work schedule doesn't allow me to be home for delivery. I've found this to work extremely well.....but now I'm scared out of my mind! Picking it up at the hub is suspicious? That's just great!
(« Alexandre », usager intermédiaire)

Ces deux dernières citations indiquent que plusieurs acheteurs de médicaments en ligne craignent de se faire détecter par les autorités policières et sont inquiets des conséquences qu'une telle détection pourrait impliquer. Les usagers sont également conscients de la présence de policiers sur le forum qui cachent leur identité:

I see posts every day that I'm 99% sure are DEA fishing trips. They are low count posters that act like they are in pain or know the biz, and they try to justify why they need to know the pharmacy name. There's a saying that goes, "Keep your friends close and your enemies closer" and I take this to mean, in this situation, [OCS](#) customers need to know what their "enemy" is doing. They are a crafty bunch, and they learn from multiple boards like we do. I really think that many of DEA agents think these boards are the best thing since sliced bread. It makes "solving crimes" so easy. Sure there are other ways to get info, but why? Any search about online ordering points right to this place. ("Jonathan", usager intermédiaire)

Se doutant que des policiers effectuent de la veille sur le forum *drugbuyers.com*, ils tentent donc de dévoiler le moins de détails possible concernant les pharmacies (détails sur le colis et la livraison) avec lesquelles ils font affaire pour ne pas faciliter la saisie de colis et causer la fermeture de ces sites Internet.

C'est ainsi que l'acheteur doit prendre diverses mesures au cours de ses transactions afin de se protéger du vendeur ainsi que d'éviter une détection policière qui pourrait mener à la détection et à la fermeture de pharmacies en ligne.

Décision de poursuivre ou de rompre sa relation commerciale

Une fois qu'il a établi une relation commerciale, un individu détermine parfois que ses gains sont insuffisants par rapport à ses coûts, décide de rompre sa relation et en établit une autre qui lui semblera plus profitable. Pour le vendeur, cette rupture consistera à refuser des clients ou alors de fermer sa pharmacie pour en créer une nouvelle; alors que pour l'acheteur, elle consistera à ne plus faire affaire avec la pharmacie en ligne et d'en choisir une nouvelle.

Vendeur

Un vendeur peut rompre une relation commerciale avec un client lorsque ses affaires vont bien ou avec l'ensemble de ses clients lorsqu'elles vont mal. Deux pratiques des vendeurs laissent sous-entendre que la demande de médicaments dépasse l'offre : le refus de nouveaux clients et le bannissement de clients jugés trop « plaignards » par les pharmacies en ligne.

You know the funniest thing, I went to my member page at DS...and they actually have the nerve to block any further orders I might place with their company...as if! What a hoot...LMAO...I was a loyal DS customer for almost 4 years, their pharmacy rips me off, I complain, and they block me. ("Georgette", usager expert)

En effet, en sachant que certains vendeurs refusent des clients parce que la demande de médicaments dépasse ce qu'ils peuvent offrir, il est peu étonnant de constater qu'ils soient prêts à bannir un client fidèle dès que celui-ci s'avère représenter un problème pour eux.

D'un autre côté, lorsque les vendeurs font des erreurs et qu'un client mécontent publie un témoignage négatif sur un forum tel que *drugbuyers.com*, il devient parfois plus payant pour ceux-ci de disparaître dans la nature et de recommencer sous un autre nom plutôt que de travailler à regagner leur réputation, puisque les coûts de création de site Internet sont peu élevés et qu'une réputation en ligne est fort fragile (Grazioli & Jarvenpaa, 2000). C'est ainsi qu'il arrive parfois que des vendeurs de médicaments en ligne qui n'avaient pas originalement l'intention de frauder finissent par le faire au cours de ce processus de changement d'identité, puisque la nature anonyme du cyberspace et l'absence de territorialité du commerce en ligne facilitent l'exécution de la fraude.

Acheteur

La décision pour un acheteur de rester loyal à une pharmacie en ligne dépend en grande partie de la satisfaction qu'il éprouve à l'égard de celle-ci. Bien que l'expérience d'achat constitue un facteur qui a un impact direct sur la satisfaction du client, cette satisfaction est déterminée par la perception qu'aura le client à l'égard de cette expérience d'achat (Oliver, 1980). Ainsi, bien que l'achat de médicaments en ligne soit souvent une aventure périlleuse du début à la fin et que les chances d'obtenir une expérience d'achat comparable à celle pour un médicament obtenu légitimement sont fort minces, les acheteurs feront preuve d'une très grande tolérance et patience à l'égard des vendeurs.

Il a été mentionné précédemment qu'il était difficile d'estimer la proportion réelle d'expériences positives d'acheteurs à travers des forums tels que *drugbuyers.com*. Des témoignages tels que ceux-ci sont tout de même relativement fréquents :

*Ordered and received within 13 business days to Ontario.
Packaging is superb as usual.
Product is also great.
No complaints, I hope this IOP never leaves.
Cheers. ("Alexandre", usager intermédiaire)*

*Payment picked up 9-24
order shipped on 9-24
Received via ems today with 30 extras.
I am in the NE,USA
Awesome service and I ordered the ambien. ("Henri", usager débutant)*

Par contre, pour découvrir ce qui peut amener les acheteurs à rompre leur relation commerciale avec un vendeur, il est davantage pertinent d'examiner les aspects d'une expérience d'achat de

médicaments en ligne pouvant être considérés comme étant indésirables par le client à travers leurs témoignages.

Une expérience d'achat de médicaments en ligne débute par l'accès au site Internet de la pharmacie. Le client peut d'abord se considérer « chanceux » s'il parvient à accéder à celui-ci puisqu'il est fréquent que de tels sites disparaissent du jour au lendemain sans laisser de traces. Ensuite, si la pharmacie ne refuse pas de nouveaux clients, le client peut procéder à l'achat du médicament désiré. Il doit cependant prendre garde car des usagers mentionnent que la sécurité de plusieurs de ces sites est déficiente, ce qui augmente les risques d'interception d'informations personnelles, dont le numéro de carte de crédit. Lorsque les pharmacies en ligne n'acceptent pas les cartes de crédit, l'acheteur doit envoyer un transfert d'argent en ligne ou en personne et est alors plus à risque de se faire frauder.

Même si l'acheteur n'a pas été fraudé lors de l'achat, plusieurs aléas peuvent tout de même survenir durant la livraison. D'abord, plusieurs usagers se sont plaints de pharmacies en ligne qui postaient leur colis plusieurs jours après avoir confirmé l'envoi de celui-ci. De plus, les délais de livraison sont souvent très longs comparativement à ceux d'un commerce en ligne légitime:

Half of you need to calm the hell down. If you haven't waited longer than a month, then keep your damn panties on. I waited almost two months to receive my order with the reship. And I got it! (« lan », usager débutant)

Aussi, les usagers déplorent souvent le fait de ne pas recevoir un numéro de suivi pour leur colis afin d'anticiper les délais de livraison et se libérer d'un stress considérable. Enfin, il y a un risque que le colis se fasse saisir par les autorités aux douanes ou au bureau de poste local. Lorsqu'un tel événement survient, les pharmacies en ligne sont nombreuses à ne pas effectuer de renvois de colis.

Les usagers sont nombreux à se plaindre de la faible qualité du colis dans lequel les médicaments arrivent. Certains reçoivent leur achat dans de simples enveloppes à bulles, d'autres le reçoivent dans une boîte sans rembourrage. Certains ne reçoivent pas leurs médicaments dans un pot mais plutôt dans un simple sac de plastique. Par conséquent, des usagers témoignent que plusieurs de leurs pilules sont brisées. D'autres affirment avoir reçu moins de pilules que la quantité commandée. Pire, un grand nombre d'acheteurs reçoivent tout simplement des médicaments contrefaits de faible qualité.

Il est parfois ardu pour les usagers d'entrer en contact avec le service à la clientèle des pharmacies en ligne puisque les numéros de téléphone fournis sont souvent déconnectés et que les délais de réponse à un courriel sont parfois longs. Néanmoins, un bon service à la clientèle n'est pas nécessairement un signe de l'honnêteté du vendeur. En effet, une pharmacie en ligne a pu frauder des usagers du forum *drugbuyers.com* pendant plusieurs semaines en grande partie grâce à leur représentante qui était courtoise avec les clients et qui s'excusait poliment des délais de livraison. Résultat, les messages de gens qui affirmaient s'être fait frauder par la pharmacie étaient ensevelis sous une pile de messages louangeant la gentillesse de la représentante.

Des problèmes peuvent même survenir longtemps après l'achat de médicaments en ligne. En effet, de nombreux usagers se sont plaints d'avoir reçu des courriels et des appels téléphoniques de sollicitation pour d'autres services de pharmacies en ligne :

One thing to keep in mind is the phone solicitations that many receive. If so & so "pharmacy" can get your name/number, then anyone can. So I believe they already have a list just as the "telemarketers" do. What they'd do with it is another matter. I don't worry about it, but it DOES bother me that names are floating around for (presumably) anyone who wants to buy them. ("Daniel", usager expert)

D'autres se font menacer de dénonciation aux autorités policières s'ils ne paient pas un montant d'argent. Certains appellent même des clients en personnifiant un policier et leur disent qu'ils seront arrêtés s'ils n'envoient pas un montant d'argent en guise d'amende. Les usagers s'expliquent ce phénomène par le fait que les pharmacies en ligne qui ferment leurs portes vendent leur liste de clients au plus offrant ou alors que des anciens employés de pharmacies en ligne volent la liste de clients dans le but d'essayer de leur soutirer des fonds.

Plusieurs théories ont été développées afin d'expliquer ce qui entraîne la satisfaction ou l'insatisfaction chez un individu. Elles expliqueraient pourquoi la plupart des usagers de *drugbuyers.com* semblent relativement satisfaits de leur expérience d'achat et poursuivent habituellement leurs achats malgré les nombreux aléas qu'ils subissent et l'étendue des mesures de protection qu'ils doivent adopter afin de réduire leurs risques :

Well, I've started using Airsealed since July. The first two shipments were flawless (x-90). The last shipment was the worst I've seen. The blister packs had the expiration and lot numbers cut off. The sides of the blisters were trimmed so close that the seal had been broken on most. To top it off, they were taped together so tightly, that the foil was punctured on the rest. The shipping also took about ten days longer than usual. That was OK with me, but the date stamp on the package was nine days later than it was supposedly shipped. By the way, I've had my package for two weeks now, and just tonight, I checked my "shipping status" on the USPS web site... and it still says "Origin post is preparing to ship". So if you get a tracking number, it doesn't mean sh!t. Now for the good part. I sent 'M' an email explaining my dissatisfaction. She apologized and explained that they were experimenting with new shipping practices. She stated that they would reship a few more at no cost for the inconvenience. I'm still waiting, but it's only been 10 days. If they come through, it'll more than make up for it. ("Éric", usager débutant)

No response to my polite email inquiry regarding the missing 30mg of xanax, or the gadors being replaced with blues. I don't feel like sending tons of emails, it's just not worth it to me. If I were to order from this place again, I'd keep it small and simple. ("Benoît", usager débutant)

It is a shame, but they used to be extremely reliable. I have only been around IOPs [International Online Pharmacies] for about a year and a half once NROPs [No Records Online Pharmacies] went down the toilet and it seems like these sites come up, do well only for so long then turn. I don't really understand if they run out of meds or just get

greedy and lazy. I used to receive orders from these guys in less than 10 days. O well, that's the nature of these businesses I guess... ("Ian", usager débutant)

La théorie de l'équité (Adams, 1965) soutient que l'acheteur est satisfait dans sa relation avec un vendeur lorsqu'il perçoit qu'il retire autant dans la relation qu'il en donne. En d'autres termes, l'acheteur de médicaments sera satisfait de son expérience d'achat s'il perçoit qu'il a reçu un produit et un service équivalent à ses propres efforts et à l'argent investis dans l'achat.

La théorie de la non confirmation des attentes (Oliver, 1980) consiste à considérer l'insatisfaction comme étant le résultat d'une différence négative entre les attentes et les résultats obtenus. Ainsi, si l'acheteur de médicaments en ligne s'attendait à une meilleure expérience d'achat, celui-ci sera insatisfait. À l'inverse, si l'acheteur s'attendait à être fraudé, il sera probablement satisfait de son expérience d'achat dans la mesure où il finit par recevoir son bien. Ici, la mauvaise réputation des pharmacies en ligne contribue paradoxalement à renforcer la satisfaction de sa clientèle et à amener celle-ci à poursuivre ses achats.

La théorie de la dissonance cognitive (Festinger, 1967) amène les gens qui perçoivent une dissonance entre leurs attitudes et leur comportement à changer leurs attitudes afin d'accommoder un comportement qu'ils peuvent difficilement changer. C'est ainsi que certains acheteurs de médicaments qui se font fréquemment frauder ou qui reçoivent un service à la clientèle de faible qualité devront réviser leurs attentes à la baisse puisqu'ils ne peuvent ou ne veulent pas cesser d'acheter des médicaments en ligne.

Décision de poursuivre ou de cesser la réalisation de transactions

Plusieurs acteurs sociaux, en particulier les autorités policières, gouvernementales et médicales, interviennent spécifiquement dans le but que les vendeurs et les acheteurs prennent la décision de cesser la réalisation de transactions. Or, il serait particulièrement ardu pour ces acteurs sociaux d'avoir un effet dissuasif sur les acheteurs et les vendeurs, puisque le rapport coûts-bénéfices du marché illégal de médicaments en ligne est présentement trop avantageux pour ces derniers. C'est du moins ce que laisse sous-entendre le fait qu'aucun des usagers du forum *drugbuyers.com* faisant partie de l'échantillon n'aurait manifesté la moindre intention de cesser de réaliser des transactions. Il est toutefois possible que ce fait signifie que les individus qui ont cette intention ne mentionnent pas celle-ci dans leurs messages sur le forum.

Bien qu'il ne soit pas possible de découvrir à travers les messages d'usagers de *drugbuyers.com* ce qui amène les acteurs impliqués dans le marché illégal de médicaments à cesser de réaliser des transactions, il est toutefois possible d'effectuer un peu de spéculation théorique concernant les mécanismes de dissuasion présents dans les marchés frappés par une prohibition. Selon Kleiman (1993), l'efficacité d'une prohibition dans la réduction des transactions qu'elle interdit dépend de l'interaction de trois facteurs.

Le premier est la résistance de la demande et son élasticité aux conditions liées au prix et à la disponibilité. Ainsi, lorsque les autorités policières ferment des pharmacies en ligne et que cette action a pour effet d'augmenter la rareté des médicaments et les prix, il faut que cette situation affecte négativement la demande de médicaments par les consommateurs. L'élasticité de la

demande dépend de l'attachement des usagers au médicament, les substituts qui sont disponibles et la proportion du budget des acheteurs occupée par l'achat de médicaments.

Le second facteur consiste en les caractéristiques des individus et les capacités organisationnelles des vendeurs actuels et potentiels. Il sous-tend que certains individus sont facilement dissuadés d'effectuer l'achat ou la vente de médicaments lorsqu'ils prennent connaissance des risques de détection et de répression policière alors que d'autres ne pourront être dissuadés aussi facilement. Par exemple, la dépendance d'un acheteur aux médicaments ou le désir intense d'un vendeur de s'enrichir peut avoir une influence sur la décision respective de ces acteurs de poursuivre la réalisation de transactions dans un marché illégal de médicaments en ligne. L'habileté des pharmacies en ligne d'échapper à la détection policière ainsi que celle d'offrir un service à la clientèle de qualité ont pour effet de diminuer l'efficacité d'une prohibition, car la première tend à neutraliser l'effet de dissuasion causé par la répression policière chez les acheteurs et les vendeurs, alors que la seconde crée une satisfaction chez le client le motivant à poursuivre ses achats et à rester fidèle à son vendeur.

La vigueur et l'habileté des efforts répressifs constituent le dernier facteur de l'efficacité d'une répression. Ceci signifie que les autorités policières doivent intervenir de façon intensive et intelligente en considérant l'effet de leurs actes répressifs sur le marché illégal de médicaments en ligne.

CONCLUSION

Cette étude avait pour but d'explorer la nature du marché illicite de médicaments sur Internet. Celui-ci a été atteint en analysant le contenu de messages d'utilisateurs d'un forum sur l'achat de médicaments en ligne et en effectuant des liens avec le contenu d'études sur le marché illicite de drogues et d'études sur le marché légal en ligne. Le marché illicite de médicaments en ligne a été étudié à travers les principales décisions prises par les acheteurs et les vendeurs en s'appuyant sur la prémisse que les acteurs impliqués dans un marché visent essentiellement à maximiser leurs gains et minimiser leurs coûts.

Les vendeurs décident d'entrer sur ce marché en raison des profits considérables qui s'y rattachent. Ils tenteront d'obtenir un maximum de profits selon les ressources qu'ils possèdent (source de médicaments, ambition) et prendront des mesures visant à éviter tout désagrément possible (stratégies anti-détection contre les autorités policières, bannissement de clients plaignards). Les acheteurs décident généralement de faire leur entrée sur le marché illégal de médicaments parce qu'ils ont un problème d'accès à des médicaments hors ligne ou qu'ils souhaitent réduire leurs coûts. Ils consultent ensuite des forums tels que *drugbuyers.com* pour trouver une pharmacie en ligne honnête, qui selon les commentaires d'autres acheteurs, livre rapidement des médicaments de qualité. Une fois la confiance établie, l'utilisateur fait un achat auprès de la pharmacie et prend des mesures pour réduire ses coûts (fraude par le vendeur, détection par les autorités policières). Ensuite, si l'acheteur perçoit que son expérience d'achat est insatisfaisante, que ses gains pourraient être plus élevés et que ses coûts pourraient être plus faibles, il peut alors décider de changer de pharmacie en ligne. Ils peuvent également décider de cesser leurs achats en ligne.

Il était toutefois impossible d'examiner le contexte qui les amène à cesser leurs achats puisque ces individus ne sont pas susceptibles de dévoiler leurs intentions sur le forum à l'étude. Or, le but ultime des principales autorités sociales (policières, gouvernementales et médicales) est d'amener les acheteurs à prendre une telle décision. Afin d'y parvenir, des recherches futures devront s'intéresser aux motifs personnels d'abandon de transactions de médicaments en ligne, ainsi qu'à l'efficacité des mesures de prévention et de répression contre celles-ci. Il ne reste plus qu'aux autorités sociales à prendre des décisions qui maximiseront les avantages et minimiseront les inconvénients des citoyens plutôt que les leurs.

Références

- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. *Advanced Experimental Social Psychology*, 62, p. 335-343.
- Festinger, L. (1957). *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Finley, L. (2009). Online Pharmaceutical Sales and Challenges for Law Enforcement, Dans F. Schmallegger, & Pittaro, M. (Éds.) *Crimes of the Internet* (pp. 101-128). New Jersey: Prentice Hall.
- Galenianos, M., Pacula, R. & Persico, N. (2008). A Search-Theoretic Model of the Retail Market for Illicit Drugs, Document de travail.
- Grazioli, S., & Jarvenpaa, S. (2000). Perils of Internet fraud. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics*, 30 (4), 395-410.
- Hickman, M. (2006). « Russian Roulette » of buying prescription drugs on the Internet. *The Independant*, Consulté le 21 octobre 2009, sur <http://www.independent.co.uk/life-style/health-and-families/health-news/russian-roulette-of-buying-prescription-drugs-on-the-internet-404987.html>
- IMS. (2009). IMS Health Reports Retail Prescription Volume Grew 7.1 Percent in 2008, *IMS Canada*, 26 mars, Consulté le 20 octobre 2009, sur http://www.imshealthcanada.com/web/content/0,3148,77303623_63872702_77770096_84335036,00.html
- Kleiman, M. (1993). The Markets for Illicit Drugs. Dans *Against Excess: Drug Policy for Results*, Consulté le 20 octobre 2009, <http://www.spa.ucla.edu/faculty/kleiman/book/8231CH05.pdf>
- Kweder, S. (2006). Statement before subcommittee on Criminal Justice, Drug Policy and Human Rights, U.S. House of representatives: in Finley, L. (2008). Online Pharmaceutical Sales and the challenge for Law Enforcement 101-128 : in Schmallegger, F. et Pittaro, M. (2009). *Crimes of the Internet*, Upper Saddle River, NJ : Pearson/Prentice Hall.
- Mangold, W. G., Miller, F., Brockway, G. R. (1999). Word-of-mouth communication in the service marketplace. *Journal of Services Marketing* 13 (1), 73-89.
- Oliver R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, 17(3), p. 460.
- PR.com. (2006). Canada's ADHD drug warning lifts lid on questionable diagnosis, 24 juillet, Consulté le 20 octobre 2009, sur <http://www.pr.com/press-release/13298/>
- Stoppler, M. (2005). Buying Prescription drugs online – are the risks worth it?, *Medicinenet*, Disponible sur <http://www.medicinenet.com>
- Szymanski, D.M. & Hise, R. (2000). e-Satisfaction: An Initial Examination, *Journal of Retailing*, 76 (3), 309–322.