نطاق تطبيق القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية

The Scope of Application of the Law 04-02 Specifying the Rules Applicable to Commercial Practices

سعيود محمد الطاهر*

جامعة جيجل، الجزائر، mohamedtahar18droit@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2020/08/30 **تاريخ القبول: 2020/09/07**

ملخص:

يعتبر القانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية من بين أهم النصوص القانونية المنظمة للسوق، حيث كرس من خلاله المشرع الجزائري قواعد النزاهة والشفافية في الممارسات التجارية بين الأعوان الاقتصاديين وبينهم وبين المستهلكين باعتبارها من ركائز اقتصاد السوق، والتي تشمل مختلف أنشطة العملية الاقتصادية من إنتاج وتوزيع للسلع والخدمات وعرضها للاستهلاك التي يمارسها أي عون اقتصادي مهما كانت طبيعته القانونية، وهو نطاق واسع يعكس أهمية هذا القانون.

الكلمات المفتاحية: العون الاقتصادي؛ المستهلك؛ الممارسات التجارية.

Abstract:

Law 04-02 of June 23, 2004 specifying the rules applicable to commercial practices is one of the main legal texts that regulate the market, through this law, the Algerian legislator consecrates the rules of transparency and integrity between commercial agents and between them and consumers as one of the pillars of the market economy, which includes the various activities of the economic process such as production and distribution of goods and services and their supply for consumption by any economic agent regardless of its legal nature, and it is a broad scope reflects the importance of this law.

Keywords: *Economic Agent; Consumer; Commercial Practices.*

* المؤلف المراسل

مقدمة:

دفع انخفاض أسعار النفط في الأسواق الدولية وتراجع المداخيل السلطات العمومية في الجزائر إلى تبني جملة من الإصلاحات القانونية في المجال الاقتصادي، مهدت لانسحاب الدولة التدريجي من المجال الاقتصادي والسماح للقطاع الخاص بممارسة أنشطة اقتصادية كانت حكرا على الدولة.

وقصد ضمان شفافية ونزاهة المعاملات بين الأعوان الاقتصاديين قام المشرع الجزائري سنة 1995 بإصدار الأمر 95-06 المتعلق بالمنافسة، والذي جمع من خلاله بين الممارسات المقيدة للمنافسة والممارسات التجارية غير النزيهة، إلا أن الواقع أبان عن جملة من العراقيل والنقائص التي أصبحت لا تساير التحولات الاقتصادية والاجتماعية خاصة بعد توقيع الجزائر على اتفاق الشراكة مع الاتحاد الأوروبي.

ومن أجل التكفل بهذه الانشغالات تم إلغاء الأمر 95-06[1] واستبداله بنصين تشريعيين منفصلين هما: الأمر 03-03 المؤرخ في 19 يونيو 2003 المتعلق بالمنافسة الذي نص على حظر جملة من الممارسات التي تمس وتقيد وحرية المنافسة بين الأعوان الاقتصاديين[2]، والقانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية[3] الذي كرس جملة من المبادئ التي تهدف إلى تكريس نزاهة وشفافية الممارسات التجارية وفرض الجزاءات القانونية في حال الإخلال بها.

وتكتسي دراسة موضوع نطاق تطبيق القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية أهمية بالغة، خاصة وأن أحكام الأمر 03-03 المتعلق بالمنافسة حظر مجموعة من الممارسات المقيدة للمنافسة مثل حظر البيع التمييزي بموجب المادة 11 وهي نفس الممارسة التي حظرها المشرع في القانون 04-02 من خلال نص المادة 15 التي تحظر رفض البيع بدون مبرر شرعي إذا كانت هذه السلعة معروضة للبيع.

وعليه، تهدف هذه الدراسة إلى البحث في مجال أو نطاق تطبيق القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، وذلك من خلال طرح الإشكالية التالية: ما هو نطاق تطبيق القانون المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية؟.

وقصد الإجابة على الاشكالية المطروحة ومعالجة مختلف المسائل القانونية التي ترتبط بها، سوف نتناول الموضوع من خلال مطلبين: نتطرق في المطلب الأول لنطاق تطبيق القانون 04-02من حيث أطراف العلاقة، ونخصص المطلب الثاني لنطاق تطبيق القانون 04-02من حيث النشاطات.

المحور الأول: نطاق تطبيق القانون 04-02من حيث أطراف العلاقة

الغالب أن الأشخاص المخاطبين أو المعنيين يتمثلون في القائمين بالممارسة التجارية وهم الأعوان الاقتصاديون بصفة عامة[4]، ففي القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية نجد أن أحكامه تستهدف نوعين من الممارسات التجارية[5]، وهذا استنادا للمادة الأولى التي جاء فيها أن الهدف من هذا القانون هو تحديد قواعد ومبادئ شفافية ونزاهة الممارسات التجارية التي تقوم بين الأعوان الاقتصاديين وبين هؤلاء والمستهلكين.

أولا: العون الاقتصادي

منع القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية كل الممارسات التجارية غير النزيهة المخالفة للأعراف التجارية النظيفة والنزيهة، والتي يتعدى من خلالها عون اقتصادي على مصالح عون أو عدة أعوان اقتصاديين آخرين كتشويه سمعة عون اقتصادي منافس بنشر معلومات سيئة تمس بشخصه أو بمنتوجاته أو بخدماته، وكذلك تقليد العلامات المميزة لعون اقتصادي منافس أو تقليد منتوجاته أو خدماته أو الإشهار الذي يقوم به قصد كسب الزبائن[6].

ورد مصطلح "العون الاقتصادي" في التشريع الجزائري في عدة مواضع منها المرسوم التنفيذي 05-468 المحدد لشروط تحرير الفاتورة وسند التحويل[7] وكذا المرسوم التنفيذي 06-215 المحدد لشروط ممارسة البيع بالتخفيض والبيع الترويجي والبيع في حالة تصفية المخزونات والبيع عند مخازن المعامل والبيع خارج المحلات التجارية وبواسطة الطرود[8].

وقد أعطى المشرع الجزائري تعريفا للعون الاقتصادي من خلال نص المادة 03 فـ1 من القانون 04-02 السابق الذكر بأنه " كل منتج أو تاجر أو حرفي أو مقدم خدمات أيا كانت صفته القانونية يمارس نشاطه في الإطار المهني العادي أو بقصد تحقيق الغاية التي تأسس من أجلها".

ونلاحظ أن المشرع في تعريفه للعون الاقتصادي اعتمد على تعداد الأعوان الاقتصاديين، وهو ما من شأنه أن يضيق مفهوم العون الاقتصادي بعدم ذكره للموزع أو المستورد أو الصانع أو الوسيط ... الخ وهذا رغم استعماله لعبارة "أيا كانت صفته القانونية" التي توحي للوهلة الأولى أن المشرع لم يغلق مجال المفهوم لاستيعاب أعوان اقتصاديين آخرين. كما أنه أورد التاجر كعون اقتصادي، في حين أن الكثير من الأعوان الاقتصاديين يمارسون نشاطات تجارية ويمسكون سجلات تجارية لدى إدارة السجل التجاري، وهم بذلك يكتسبون صفة التاجر وفق لمقتضيات القانون التجاري.

أما الأمر 03-03 المتعلق بالمنافسة المعدل والمتمم، فقد تناول مصطلح "المؤسسة" للتعبير عن الأشخاص الخاضعين له، والتي يقصد بها كل شخص طبيعي أو معنوي أيا كانت طبيعته يمارس بصفة دائمة نشاطات الإنتاج أو التوزيع أو الخدمات أو الاستيراد[9]، وذلك على خلاف الأمر 95-06 الذي كان يسمي الأشخاص الخاضعين له بالأعوان الاقتصاديين.

ولتوضيح مضمون تعريف العون الاقتصادي الوارد في نص المادة 03 الفقرة 1 من القانون 04-02لابد من التطرق لأهم عناصر هذا التعريف.

1- العون الاقتصادي منتج: لقد اعتبر المشرع الجزائري العون الاقتصادي منتجا في مختلف النصوص القانونية ومنها القانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

أورد المشرع الجزائري تسمية المنتج تحت مصطلح "المحترف" في المادة 02 من المرسوم التنفيذي 90-266 المتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، حيث نصت على أن المحترف هو منتج أو صانع أو وسيط أو حرفي أو تاجر أو مستورد أو موزع وعلى العموم كل متدخل ضمن إطار مهنته في عملية عرض المنتوج أو الخدمة للاستهلاك[10]. ويلاحظ من خلال هذه المادة أن المشرع لم يعرف المنتج بل أورد فقط قائمة المحترفين[11].

وبالرجوع إلى القانون 09-03 المؤرخ في 25 فبراير 2009 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش نجد أن المشرع الجزائري قد أشار إلى المنتج تحت مصطلح "المتدخل" في المادة 03 الفقرة 7 التي نصت على أن المقصود به كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك. ونلاحظ أن المشرع لم يعرف المنتج إنما اعتبره من بين المتدخلين، كما أن النص جاء واسعا ليشمل كل شخص طبيعي أو معنوي.

ويقع على عاتق المنتج جملة من الالتزامات أوردها القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش وكذلك القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، والتي تجد مصدرها في القواعد العامة للقانون المدني الجزائري[12] ومنها:

- الالتزام بضمان العيوب الخفية.
- الالتزام بضمان مدة صلاحية المنتوج.
- الالتزام بضمان سلامة المستهلك والمنتوج.
- الالتزام بالإعلام.

2- العون الاقتصادي تاجر: نصت المادة الأولى من القانون التجاري الجزائري الصادر بموجب الأمر 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 على أنه: "يعد تاجر كل شخص طبيعي أو معنوي يباشر عملا تجاريا ويتخذه مهنة معتادة له ما لم يقض القانون بخلاف ذلك". أي أنه يشترط لاكتساب صفة التاجر القيام بالأعمال التجارية[13] والاحتراف وأن التاجر قد يكون شخصا طبيعيا كالأفراد كما يمكن أن يكون شخصا معنويا كالشركات التجارية[14].

ويترتب على اكتساب الشخص صفة التاجر التزامه بمسك الدفاتر التجارية، فطبقا لنص المادة 9 من القانون التجاري فإنه يقع على كل شخص طبيعي أو معنوي له صفة التاجر إمساك الدفاتر التجارية، وذلك لما لها من أهمية في مجال الإثبات التجاري أمام القضاء.

وكذلك يلزم كل شخص طبيعي أو معنوي له صفة التاجر بالقيد في السجل التجاري، فطبقا لنص المادة 22 من القانون التجاري فإنه لا يمكن للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين الخاضعين للتسجيل في السجل التجاري والذين لم يبادروا بتسجيل أنفسهم عند انقضاء مهلة شهرين أن يتمسكوا بصفتهم كتجار لدى الغير أو لدى الإدارات العمومية إلا بعد تسجيلهم[15].

ونلاحظ أن مفهوم التاجر مفهوم واسع، وإذا أخذنا بقرينة التسجيل في السجل التجاري فإن مفهوم التاجر يتسع لدرجة يكاد أنه يستغرق مفهوم المنتج، وذلك لأن فئة كبيرة من المنتجين يصح عليها وصف التاجر، ومع ذلك لا نستطيع أن نعمم هذه الفكرة لوجود فئة أخرى تقوم بالإنتاج ويصح عليها وصف المنتج ولكن لا ينطبق عليها وصف التاجر وتعتبر أعمالها من قبيل الأعمال التجارية كالأعمال الفلاحية مثلا[16].

3- العون الاقتصادي حرفي: عرفت المادة 10 من الأمر 96-01المحدد للقواعد التي تحكم الصناعة التقليدية الحرفي بأنه كل شخص طبيعي مسجل في سجل الصناعة التقليدية والحرف يمارس نشاطا تقليديا كما هو محدد في المادة 5 من هذا الأمر، يثبت تأهيلا ويتولى بنفسه ومباشرة تنفيذ العمل، وإدارة نشاطه وتسييره وتحمل مسؤوليته".

ويستفاد من نص المادة 10 من الأمر 96-01السابق الذكر، أن الحرفي شخص طبيعي، ويمكن له ممارسة النشاطات التقليدية كحرفي معلم أو حرفي صانع. فالحرفي عموما يمارس نشاط تقليدي من الأنشطة التابعة للصناعات التقليدية والحرف، من خلال ما يثبته من مؤهلات مهنية أو ممارسات فعلية لهذا النشاط لعدة سنوات[17].

كما يمكن أن يكون الحرفي شخص معنوي، وذلك وفقا لمقتضيات المادة 5 من الأمر 96-01 التي يستفاد منها أن ممارسة نشاطات الصناعات التقليدية والحرف يتم ضمن تعاونيات للصناعات التقليدية والحرف وإما ضمن مقاولة للصناعات التقليدية والحرف.

وتعاونية الصناعة التقليدية والحرف هي شركة مدنية يكونها أشخاص يتمتعون بصفة الحرفي، وذلك بهدف إنجاز كل العمليات وأداء كل الخدمات التي من شأنها أن تساهم بصفة مباشرة أو غير مباشرة في تنمية الصناعة التقليدية والحرف وفي ترقية أعضائها وممارسة هذه النشاطات جماعيا[18].

أما مقاولة الصناعة التقليدية والحرف هي كل مقاولة مكونة حسب أحد الأشكال المنصوص عليها في القانون التجاري وتتوفر على الخصائص التالية[19]:

- ممارسة أحد أنشطة الصناعة التقليدية المنصوص عليها في المادتين 5 و6 من الامر 96-01.
- تشغيل عدد غير محدد من العمال الاجراء.
- إدارة يشرف عليها حرفي أو حرفي معلم أو بمشاركة أو تشغيل حرفي آخر على الأقل يقوم بالتسيير التقني للمقاولة عندما لا يكون لرئيسها صفة الحرفي.

4- العون الاقتصادي مقدم خدمة: يعتبر مقدم الخدمة عون اقتصادي وهذا بصريح نص المادة 3 من القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية.

ويعرف مقدم الخدمة بأنه كل شخص طبيعي أو معنوي يبدل مجهودا لأداء عمل أو منفعة لها قيمة اقتصادية ضمن إطار منظم وقابلا للتقدير النقدي[20].

من خلال هذا التعريف، فإن مقدم الخدمة قد يكون شخصا طبيعيا كالمحامي أو الطبيب كما يمكن أن يكون شخصا معنويا كشركات النقل. كما أن الخدمة قد تكون ذات طبيعة مادية كتنظيف مكان أو تصليح آلة، وقد تكون ذات طبيعة مالية كالتأمين والقرض، أو ذات طبيعة فكرية أو ذهنية كتقديم الاستشارات القانونية أو الاقتصادية.

وتجدر الإشارة إلى أن العون الاقتصادي على النحو الوارد في نص المادة 3 من القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية قد يكون شخص طبيعي كما يمكن أن يكون شخص معنوي، أي أن صفة العون الاقتصادي لا تقتصر على أشخاص القانون الخاص فحسب، بل تمتد لأشخاص القانون العام والمتمثلة في المرافق العامة الاقتصادية التي تتميز بمزاولتها لأنشطة شبيهة بنشاطات الأفراد، كمرفق النقل بالسكة الحديدية ومرفق التزويد بالمياه ... وهي في الأصل

مرافق عامة تخضع للقانون العام من حيث سيرها بانتظام ومن حيث مساواة المنتفعين أمام ما تقدمه من خدمات ومن حيث تكيفها مع المتغيرات والظروف المستجدة.

ثانيا: المستهلك

نظمت أحكام القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية العلاقة التي تربط بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلك من خلال إلزام البائع وجوبا بإعلام الزبائن بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وبشروط البيع[21].

1- تعريف المستهلك: عرف مفهوم المستهلك في القانون الجزائري تطورا شأنه في ذلك شأن كل التشريعات المقارنة في العالم، وذلك من خلال النصوص القانونية التي استحدثها حيث عرفت المادة 3 من القانون 04-02السالف الذكر المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني سلعا قدمت للبيع أو يستفيد من خدمات عرضت، ومجردة من كل طابع مهني".

وعليه فإن صفة المستهلك تلحق كل شخص يتصرف لغرض غير مهني، أي لسد حاجاته الشخصية أو العائلية. لذا غالبا ما يفتقر بحكم عدم احترافه للقدرة الفنية والاقتصادية مقارنة بالعون الاقتصادي، وهو ما يبرر للقانون 04-02التدخل لحماية علاقة المستهلك بالعون الاقتصادي من خلال مبدأي الشفافية والنزاهة.

أما المادة 3 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش فعرفت المستهلك بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا، سلعة أو خدمة موجهة للاستعمال النهائي من أجل تلبية حاجاته الشخصية أو تلبية حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به"[22].

ويتضح من خلال هذه المادة موقف المشرع الجزائري في تأكيده وإبقائه على صفة المستهلك بالنسبة للاستعمال الشخصي أو العائلي، مع توسيعه الحماية لتشمل الأشخاص المعنوية واعتباره مستهلكا يستفيد من كامل الحماية القانونية المقررة له.

كما يستخلص من هذا التعريف أن المشرع جعل معيار تحديد صفة المستهلك هو الغرض من الاقتناء، إذ أن ثبوت صفة المستهلك يقتضي أن يكون الغرض من اقتناء السلعة أو الخدمة هو تلبية الحاجات الشخصية أو حاجات شخص آخر أو حيوان متكفل به، أي أن يكون الغرض غير مهني، ما يعني نفي صفة المستهلك عن الشخص الذي يقتني السلعة أو الخدمة لغرض مهني.

2- قواعد حماية المستهلك وفقا لمبدأ شفافية ونزاهة الممارسات التجارية: أرسى المشرع الجزائري جملة من الأحكام التي تكرس حماية المستهلك لا سيما في القانون 04-02المحدد للقواعد

المطبقة على الممارسات التجارية من خلال جميع المراحل التي يمر بها العقد. فإلى جانب مبدأ شفافية الممارسات التجارية ومن أجل حماية المستهلك، فقد نص المشرع الجزائري ضمن أحكام القانون 04-02السالف الذكر على مبدأ نزاهة الممارسات التجارية.

أ- **مبدأ شفافية الممارسات التجارية:** حتى تتوفر الحماية اللازمة للمستهلك لابد أن تتمتع الممارسات التجارية بالشفافية المطلوبة، وذلك من خلال الالتزام بالإعلام عن الأسعار والتعريفات واحترام شروط البيع والالتزام بالفوترة.

- **الالتزام بالإعلام عن الأسعار والتعريفات واحترام شروط البيع:** أكد المشرع الجزائري بموجب نص المادة 4 من القانون 04-02السالف الذكر على وجوب تولي البائع (العون الاقتصادي) إعلام المستهلك بأسعار وتعريفات السلع والخدمات وكذا بشروط البيع.

ويتم إعلام المستهلك بأسعار وتعريفات السلع والخدمات عن طريق وضع علامات أو وسم[23] أو معلقات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة، كما يجب أن يتم بيان الأسعار والتعريفات بصفة مرئية ومقروءة[24]. وبذلك يكون المشرع قد أورد وسائل الإعلام على سبيل المثال لا الحصر وهو ما يستفاد من عبارة "أو بأية طريقة أخرى".

ويشترط أن توافق الأسعار والتعريفات المعلنة مع المبلغ الإجمالي الذي يدفعه المستهلك مقابل اقتناء السلعة أو الحصول على الخدمة، وهذا ما نصت عليه المادة 6 من القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية..

كما حرص المشرع الجزائري على إلزام البائع بإخبار المستهلك بالمعلومات النزيهة والصادقة، وهو ما من شأنه توفير المعلومات الكافية والضرورية حول السلعة أو الخدمة ويساهم بذلك في توعيته قصد ممارسة حريته في الاختيار، حيث نصت المادة 8 من القانون 04-02على ضرورة التزام البائع بإعلام المستهلك قبل اختتام عملية البيع بالمعلومات النزيهة والصادقة المتعلقة بمميزات السلعة أو الخدمة وشروط البيع الممارس وكذا الحدود المتوقعة للمسؤولية التعاقدية لعملية بيع السلعة أو الخدمة.

ويعتبر عدم الإعلام بالأسعار والتعريفات مخالفة يعاقب عليها بغرامة مالية من خمسة آلاف دينار (5.000 دج) إلى مئة ألف دينار (100.000 دج)، كما يعاقب على عدم الإعلام بشروط البيع بغرامة مالية من عشرة آلاف دينار (10.000 دج) إلى مئة ألف دينار (100.000 دج)[25].

بالإضافة إلى الأحكام التي تضمنها القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية فيما يتعلق بالالتزام بإعلام المستهلك، أصدر المشرع الجزائري المرسوم التنفيذي 378/13 المؤرخ في 9 نوفمبر 2013 المحدد للشروط والكيفيات المتعلقة بإعلام المستهلك، وذلك تطبيقا لأحكام المادة 17 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش التي نصت على إلزام كل متدخل بإعلام المستهلك بكل المعلومات المتعلقة بالمنتوج الذي يضعه للاستهلاك بواسطة الوسم ووضع العلامات أو بأية وسيلة أخرى مناسبة.

- **الالتزام بالفوترة:** نص المشرع الجزائري على وجوب التعامل بالفوترة عند كل بيع سلعة أو تأدية خدمة تكون بين الأعوان الاقتصاديين وجعلها اختيارية في المعاملات التي تتم بين البائع والمستهلك، بحيث أوقف ذلك على طلب هذا الأخير، وهو ما جاء في المادة 10 من القانون 04-02السالف الذكر المعدلة بموجب المادة 3 من القانون 06/10 المؤرخ في 15 غشت 2010 التي نصت على أنه: "يجب أن يكون بيع السلع أو تأدية الخدمة للمستهلك محل وصل صندوق أو سند يبرر هذه العملية. غير أن الفاتورة أو الوثيقة التي تقوم مقامها يجب أن تسلم إذا طلبها الزبون"[26].

وتطبيقا لنص المادة 12 من الأمر 04-02التي أحال من خلالها المشرع تحديد نموذج الفاتورة عن طريق التنظيم، صدر المرسوم التنفيذي 468/05 المحدد لشروط تحرير الفاتورة وسند التحويل ووصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكيفيات ذلك، الذي نص على ضرورة احتواء الفاتورة على البيانات المتعلقة بالعون الاقتصادي لا سيما البيانات المتعلقة بالبائع والمشتري (اسم الشخص الطبيعي ولقبه، تسمية الشخص المعنوي أو عنوانه التجاري، الشكل القانوني للعون الاقتصادي وطبيعة النشاط، ...)[27].

وتعتبر الفاتورة غير مطابقة في حال مخالفة أحكام المادة 12 السالفة الذكر. ويعاقب عليها بغرامة مالية من عشرة آلاف دينار (10.000 دج) إلى خمسين ألف دينار (50.000 دج) بشرط أن لا تمس عدم المطابقة البيانات الواردة في المادة 34 من القانون 04-02حيث يعتبر عدم ذكرها عدم فوترة ويعاقب عليها طبقا للمادة 34 من نفس القانون، أي الغرامة المالية من عشرة آلاف دينار (10.000 دج) إلى مئة ألف دينار (100.000 دج).

ب- **مبدأ نزاهة الممارسات التجارية:** أدرج المشرع الجزائري بعض الممارسات الماسة بحقوق المستهلك ضمن أحكام الباب الثالث من القانون 04-02تحت عنوان نزاهة الممارسات التجارية، حيث تضمن هذا الباب الممارسات التجارية غير الشرعية(1)، ممارسة أسعار غير شرعية (2)،

الممارسات التجارية التدليسية (3)، الممارسات التجارية غير النزيهة (4)، وأخيرا الممارسات التعاقدية التعسفية (5).

- **الممارسات التجارية غير الشرعية:** تتمثل الممارسات التجارية غير الشرعية في:
- ممارسة نشاط تجاري دون اكتساب الصفة[28].
- رفض بيع سلعة أو تأدية خدمة بدون مبرر شرعي.
- البيع المقترن بالمكافئة[29].
- البيع المشروط[30].
- البيع التمييزي[31].
- إعادة البيع بالخسارة[32].

- **ممارسة أسعار غير شرعية:** حرص المشرع الجزائري على احترام نظام الأسعار المقننة في السلع والخدمات غير الخاضعة لنظام حرية الأسعار على غرار مادتي الخبز والحليب، كما منع القيام بتصريحات مزيفة بأسعار التكلفة قصد التأثير على أسعار السلع والخدمات غير الخاضعة لنظام حرية الأسعار، فضلا على القيام بممارسات تهدف إلى إظهار الزيادات غير الشرعية في الأسعار[33]، حيث يعاقب على ممارسة أسعار بيع غير شرعية العقوبة الواردة في نص المادة 36 من القانون 04-02أي الغرامة المالية التي تتراوح من 20.000 دج إلى 200.000 دج.

- **الممارسات التجارية التدليسية:** نص المشرع الجزائري على الممارسات التجارية التدليسية في الفصل الثالث من الباب الثاني من القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، حيث تمنع كل الممارسات التي تهدف إلى دفع أو استلام فوارق مخفية للقيمة وكذا تحرير فواتير وهمية أو مزيفة، فضلا عن إتلاف الوثائق التجارية والمحاسبية وإخفائها أو تزويرها قصد إخفاء الشروط الحقيقية للمعاملات التجارية[34].

كما يمنع على التجار حيازة منتوجات مستوردة أو مصنعة بصفة غير شرعية وكذا حيازة مخزون من المنتوجات بهدف تحفيز الارتفاع غير المبرر للأسعار، فضلا عن حيازة مخزون من منتوجات خارج موضوع تجارتهم الشرعية قصد بيعها[35].

- **الممارسات التجارية غير النزيهة:** منع المشرع الجزائري بموجب أحكام المادة 26 من القانون 04-02السالف الذكر كل الممارسات التجارية غير النزيهة المخالفة للأعراف التجارية النظيفة والنزيهة

والتي من خلالها يتعدى عون اقتصادي على مصالح عون أو أعوان اقتصاديين آخرين كالقيام بتشويه سمعتهم بنشر معلومات سيئة تمس بشخصهم أو بمنتوجاتهم وخدماتهم.

- **الممارسات التعاقدية التعسفية:** تمنع كل الممارسات التعاقدية التعسفية التي تكون في العقود بين المستهلك والبائع لا سيما البنود والشروط التي تمنح هذا الأخير[36]:

- أخذ حقوق أو امتيازات لا تقابلها حقوق أو امتيازات مماثلة معترف بها للمستهلك.
- فرض التزامات فورية ونهائية على المستهلك.
- التفرد بحق تفسير شروط العقد.
- الزام المستهلك بتنفيذ التزاماته دون أن يلزم نفسه بها.
- التفرد بتغيير آجال تسليم السلعة أو تنفيذ الخدمة.
- تهديد المستهلك بقطع العلاقة التعاقدية لمجرد رفضه الخضوع لشروط تجارية جديدة غير متكافئة.

المحور الثاني: نطاق تطبيق القانون 04-02من حيث النشاطات

نصت المادة 2 من القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية على أنه: " بغض النظر عن كل الأحكام الأخرى المخالفة، تطبق أحكام هذا القانون على نشاطات الإنتاج، بما فيها النشاطات الفلاحية وتربية المواشي، وعلى نشاطات التوزيع ومنها تلك التي يقوم بها مستوردو السلع لإعادة بيعها على حالها، والوكلاء، ووسطاء بيع المواشي وبائعو اللحوم بالجملة، وكذا على نشاطات الخدمات والصناعات التقليدية والصيد البحري التي يمارسها أي عون اقتصادي مهما كانت طبيعته القانونية"[37].

ويظهر من نص المادة 2 المذكورة أعلاه أن المشرع الجزائري اعتمد معيار النشاط الاقتصادي لتحديد مدى خضوع النشاط ومنه الشخص القائم به لأحكام القانون 02/04، وهي كلها أنشطة ذات طبيعة اقتصادية وتجارية يهدف القائم بها إلى تحقيق الربح ولا نجد أية إشارة إلى إمكانية إخضاع النشاطات المدنية لأحكام هذا القانون، وهو يتطابق مع مضمون المادة 2 من الأمر 03/03 المتلق بالمنافسة حيث اعتمد المشرع الجزائري معيار النشاط الاقتصادي[38].

ويرجع السبب في اعتماد معيار النشاط الاقتصادي في تحديد نطاق القانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية إلى أن المشرع يهدف إلى ضبط الممارسات المرتبطة بالسوق بصفة عامة بغية المحافظة على النظام العام الاقتصادي، حيث يخرج عن نطاق هدفه هذا تنظيم

النشاطات المدنية والممارسات المرتبطة بها، خاصة وأن النشاطات المدنية لها قوانين خاصة تتولى ضبطها وتنظيمها.

ونتطرق إلى مفهوم كل من نشاطات الانتاج والتوزيع والاستيراد (أولا)، ثم نشاطات الخدمات والصناعة التقليدية والصيد البحري (ثانيا)،

أولا: نشاطات الانتاج والتوزيع والاستيراد

نتناول تعريف كل من نشاط الانتاج والتوزيع والاستيراد.

1- نشاط الانتاج: عرفت المادة 03 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش السلف الذكر نشاط الانتاج بأنه: "العمليات التي تتمثل في تربية المواشي وجمع المحصول والجني والصيد البحري والذبح والمعالجة والتصنيع والتحويل والتركيب وتوضيب المنتوج، بما في ذلك تخزينه أثناء مرحلة تصنيعه وهذا قبل تسويقه الأول".

يتضح من هذا التعريف أن الانتاج يكون نشاطا صناعيا في الغالب، ويتمثل في كل العمليات المذكورة على سبيل المثال، لأن مفهوم الانتاج يبقى واسعا ويشمل عمليات أخرى باعتبار أن المشرع لم يحدد معناه ضمن أحكام القانون 04-02السابق الذكر[39].

2- نشاط التوزيع: يقصد بنشاط التوزيع كل العمليات التي يقوم بها الموزعون والتي يتوسطون من خلالها بين المنتجين والمستهلكين، أي تقريب المنتوجات من المستهلكين.

ولما كان نشاط التوزيع يمثل عصب الاقتصاد، فقد اتجهت المؤسسات المنتجة إلى إنشاء شبكات توزيع من خلال عقود يطلق عليها عقود شبكات التوزيع *Contrat réseaux* حيث يتم بمقتضاها إيجاد تكامل بين الموزعين[40].

ويقع على الموزع أن يتأكد من صلاحية المنتوجات للاستهلاك باعتباره متدخلا في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك، حيث نصت المادة 4 من المرسوم التنفيذي 13-327 المحدد لشروط وكيفيات وضع ضمان السلع والخدمات حيز التنفيذ على إلزام كل متدخل بتسليم المستهلك سلعة أو خدمة مطابقة لعقد البيع ويكون مسؤولا عن العيوب الموجودة أثناء تسليمها أو تقديم الخدمة[41].

3- نشاط الاستيراد: تشهد السوق الداخلية بالجزائر فوضى يعكسها تدفق السلع المستوردة بشكل عشوائي حيث يغطي القطاع الخاص الوطني نسبة 70% من إجمالي نشاط الاستيراد.

وقد تولى المشرع الجزائري تنظيم نشاط الاستيراد من خلال الأمر 04/03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 المحدد للقواعد العامة المطبقة على عمليات استيراد البضائع وتصديرها، حيث نصت المادة

7 منه على ضرورة مطابقة المنتوجات المستوردة للمواصفات المتعلقة بنوعية المنتوجات وأمنها للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

وتطبيقا لنص المادة 6 من الأمر 03-04 السابق الذكر التي نصت على إمكانية تأسيس تراخيص لاستيراد المنتوجات أو تصديرها، فقد صدر المرسوم التنفيذي 15-306 المؤرخ في 6 ديسمبر 2015 المحدد لشروط وكيفيات تطبيق أنظمة رخص استيراد أو تصدير المنتوجات والبضائع الذي نص على تأسيس لجنة وزارية مشتركة لدى الوزير المكلف بالتجارة تكلف بدراسة طلبات رخص الاستيراد أو التصدير، يترأسها الأمين العام لوزارة التجارة وتتشكل من أعضاء يعينون بمقرر من الوزير الأول بناء على اقتراح من الوزراء المعنيين كما يلي:

- ممثلان عن وزارة المالية (المديرية العامة للجمارك والمديرية العامة للضرائب).
- ممثل عن وزارة الصناعة والمناجم.
- ممثل عن وزارة الفلاحة والتنمية الريفية والصيد البحري.
- ممثل عن وزارة التجارة.

ثانيا: نشاطات الخدمات والصناعة التقليدية والصيد البحري

نتناول تعريف كل من نشاط الخدمات والصناعات التقليدية والصيد البحري.

1- نشاط الخدمات: ورد تعريف الخدمة في نص المادة 2 من الأمر 03-06 المتعلق بالعلامات على أنها: "كل أداء له قيمة اقتصادية"[42].

ونلاحظ أن هذا التعريف تعرض لأهم الخصائص التي تميز الخدمة باعتبارها كل عمل يبدله مقدم الخدمة من شأنه أن يفيد المستهلك والاقتصاد عموما بأن يكون قابلا للتقويم النقدي.

أما المادة 3 من القانون 09-03 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش فعرفت الخدمة في الفقرة 16 بأنها: "كل عمل مقدم، غير تسليم السلعة، حتى ولو كان هذا التسليم تابعا أو مدعما للخدمة المقدمة"، وهذا التعريف يقترب من التعريف الذي جاء به الفقه الفرنسي الذي يعتبر الخدمات هي "كل أداء لا يتمثل في تسليم منتوج وأنها شيء غير مادي"[43].

وقد ركز هذا التعريف على استبعاد تسليم السلعة من مجال الخدمة، ذلك أن المنتج أو البائع أثناء تقديمه المنتوج للمستهلك لابد أن يكون بالموازاة مع بعض الخدمات كالتغليف وتقديم النصائح والارشادات حول طريقة الاستعمال الخاصة بالمنتوج، إلا أن المستهلك لم يتعاقد معه من

أجل هذه الخدمة الأخيرة، بل التعاقد كان من أجل شراء منتوج معين وهو محل العقد أما في حال التعاقد لتقديم الخدمات فإن الخدمة هي محل العقد، كما هو الحال في خدمة النقل أو التأجير.

2- **نشاط الصناعة التقليدية:** يقصد بنشاط الصناعة التقليدية كل نشاط إنتاج أو إبداع أو تحويل أو ترميم فني أو صيانة أو تصليح أو أداء خدمة يطغى عليه العمل اليدوي[44]. أي أن الصناعات التقليدية هي كل النشاطات التي يقوم بها الحرفي.

3- **نشاط الصيد البحري:** نظم المشرع الجزائري نشاط الصيد البحري بموجب القانون 01-11 المؤرخ في 3 يوليو 2001 المتعلق بالصيد البحري وتربية المائيات، حيث عرف نشاط الصيد البحري بأنه كل نشاط يرمي إلى قنص أو استخراج حيوانات أو جني نباتات يشكل ماء البحر وسط حياتها الدائم أو الغالب[45].

وتطبق أحكام القانون 01-11 على كل شخص يمارس نشاط متعلق بالصيد البحري في المياه الخاضعة للقضاء الجزائري أو خارج المياه الخاضعة للقضاء الجزائري بواسطة سفن مسجلة في الجزائر، وعلى كل نشاط متعلق بتنمية الموارد البيولوجية واستغلالها والمحافظة عليها واستعمالها[46].

ولقد أدرج المشرع الجزائري قطاع الصيد البحري ضمن النشاطات التي تخضع للقانون 04-02المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية، وذلك بهدف إدماجه بصفة مستدامة في الاقتصاد الوطني من خلال تنظيم جهد الصيد وتثمين احتياطي الموارد الصيدية البحرية في الجزائر، بالإضافة إلى استغلاله بطريقة عقلانية باعتبار قطاع الصيد البحري من القطاعات الهامة والحيوية للاقتصاد الوطني من حيث القدرة على المساهمة في توفير الأمن الغذائي وتحقيق التنمية الاقتصادية.

خاتمة:

مما سبق نخلص إلى أن المشرع الجزائري أولى اهتماما لتكريس قواعد ومبادئ شفافية ونزاهة الممارسات التجارية التي تقوم بين الأعوان الاقتصاديين وبين هؤلاء والمستهلكين، وكذا حماية المستهلك باعتباره الطرف الضعيف في العلاقة الاستهلاكية وذلك من خلال:

- أن المشرع الجزائري تبنى نطاق تطبيق واسع نسبيا للقانون 04-02 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية. فمن حيث النشاطات وسع المشرع مجال تطبيق القانون 04-02ليشمل نشاطات الانتاج، بما فيها النشاطات الفلاحية وتربية المواشي، ونشاطات التوزيع ومنها تلك التي

يقوم بها مستوردو السلع لإعادة بيعها على حالها، والوكلاء، ووسطاء بيع المواشي وبائعو اللحوم بالجملة، وكذا على نشاطات الخدمات والصناعات التقليدية والصيد البحري، وهذا لردع الممارسات التجارية غير النزيهة.

كما وسع المشرع من نطاق تطبيق القانون 04-02 من حيث الأشخاص ليشمل الممارسات التجارية التي تقوم بين الأعوان الاقتصاديين وكذا الممارسات التجارية التي تقوم بين الأعوان الاقتصاديين والمستهلكين، وهو بذلك يتصل اتصالا وثيقا بقواعد حماية المنافسة والمستهلك.

- أن المشرع الجزائري ومن خلال أحكام القانون 04-02عمل على وضع آليات لحماية القواعد الموضوعية المنظمة للالتزامات التي تقع على عاتق الأعوان الاقتصاديين من أي تجاوز أو خرق لأحكامها، وذلك باتباعه سياسة التجريم من خلال التوسع في فرض عقوبات جزائية لمواجهة المساس بالقواعد التي وضعها لضمان شفافية ونزاهة الممارسات التجارية حيث أسند النظر في مخالفة قواعد الممارسات التجارية للقضاء.

وفي الأخير نقدم بعض الاقتراحات، نوجزها في النقاط الآتية:

- ضرورة مراعاة المشرع الجزائري عند تحديده للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ما يتطلبه اقتصاد السوق من تشجيع لحرية التجارة والاستثمار، وذلك بالحرص على أن لا يتحول التدخل التشريعي لتنظيم الممارسات التجارية إلى قيود على نشاط الأعوان الاقتصاديين.

- الموازنة بين المصالح المتضاربة لكل من المتعاملين الاقتصاديين والمستهلكين حتى لا تتحول الحماية المقررة للمستهلكين إلى حماية جائرة تتجاهل المصالح المشروعة للأعوان الاقتصادين.

- تفعيل دور جمعيات حماية المستهلك في توعية المستهلكين وخلق ثقافة التبليغ في حالة وقوعهم ضحية لممارسات تجارية غير نزيهة.

الهوامش والمراجع:

[1] نصت المادة 73 من الأمر 03-03 المؤرخ في 19 يوليو 2003، المتعلق بالمنافسة، الجريدة الرسمية عدد43 الصادر في 20 يوليو 2003 على أنه: "تلغى كل الأحكام المخالفة لأحكام هذا الأمر لا سيما أحكام الأمر رقم 95-06 ...".

[2] حدد الأمر 03-03 المعدل والمتمم الممارسات المقيدة للمنافسة كما يلي:

- الاتفاقات المحظورة (المادة 6). - الاستغلال التعسفي لوضعية الهيمنة على السوق (المادة 7).

- الاستغلال التعسفي لوضعية التبعية الاقتصادية (المادة 11).

- البيع بأسعار منخفضة بشكل تعسفي (المادة 12).

- التجميع الاقتصادي (المواد من 15 إلى 22).

[3] القانون 04-02 المؤرخ في 23 يونيو 2004 المحدد القواعد المطبقة على الممارسات التجارية، الجريدة الرسمية عدد 41 صادر في 27 جوان 2004.

[4] نجد أن طرفي العلاقة القانونية في الأمر 03-03 المتعلق بالمنافسة تخص الأعوان الاقتصاديين فيما بينهم على اعتبار أنهم يمارسون النشاط الاقتصادي، ولقد عبر عنها المشرع بمصطلح "المؤسسة" وذلك على خلاف الأمر 95-06 المتعلق بالمنافسة الذي استعمل مصطلح "الأعوان الاقتصاديين".

[5] خديجي أحمد، "قواعد الممارسات التجارية في القانون الجزائري"، رسالة دكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر (باتنة)، الجزائر، 2016.

[6] المادتين 26 و27 من القانون 04-02، المرجع السابق.

[7] المرسوم التنفيذي 05-468 المؤرخ في 10 ديسمبر 2005 يحدد شروط تحرير الفاتورة وسند التحويل ووصل التسليم والفاتورة الإجمالية وكيفيات ذلك، الجريدة الرسميةعدد 80 صادر في 11 ديسمبر 2005.

[8] المرسوم التنفيذي 06-215 المؤرخ في 18 يونيو 2006 يحدد شروط ممارسة البيع بالتخفيض والبيع الترويجي والبيع في حالة تصفية المخزونات والبيع عند مخازن المعامل والبيع خارج المحلات التجارية وبواسطة الطرود، الجريدة الرسمية عدد 41 صادر في 21 يونيو 2006.

[9] المادة 3 من الأمر 03-03 المتعلق بالمنافسة المعدلة بالمادة 2 من الأمر 10-05 المؤرخ في 15 غشت 2010، الجريدة الرسميةعدد46 الصادر في 18 غشت 2010.

[10] المرسوم التنفيذي رقم 266/90 المؤرخ في 15 سبتمبر 1990 يتعلق بضمان المنتوجات والخدمات، الجريدة الرسميةعدد 40الصادر في 19 سبتمبر 1990.

[11] سي يوسف زهية حورية، المسؤولية المدنية للمنتج دراسة مقارنة، دار هومة، الجزائر،2009 ،ص 29.

[12] قنطرة سارة، "المسؤولية المدنية للمنتج وأثرها في حماية المستهلك"، مذكرة ماجستير في قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سطيف، 2017/2016؛ راجع أيضا: بوجميل عادل، مسؤولية العون الاقتصادي عن الممارسات المقيدة للمنافسة في القانون الجزائري، مذكرة ماجستير في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تيزي وزو، 2012، ص86.

[13] حدد المشرع الجزائري مفهوم الأعمال التجارية من خلال نص المادة 02 من القانون التجاري التي تناولت الاعمال التجارية بحسب موضوعها، والمادة 03 من نفس القانون التي تناولت الاعمال التجارية بحسب الشكل، والمادة 04 من نفس القانون التي تناولت الأعمال التجارية بالتبعية.

[14] تعتبر الشركات التجارية أعمالا تجارية بحسب الشكل طبقا للمادة 03 من الأمر 59/75 المؤرخ في 26 سبتمبر المعدل والمتمم المتضمن القانون التجاري، الجريدة الرسميةعدد 101 الصادر في 19 ديسمبر 1975.

[15] بن حميدوش نورالدين، "الإطار القانوني لممارسة الأنشطة التجارية في القانون الجزائري"، رسالة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، 2016/2015.

[16] عميرات عادل، "المسؤولية القانونية للعون الاقتصادي"، رسالة دكتوراه في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تلمسان، 2015-2016، ص .ص 24-25.

[17] عادل عميرات، المرجع السابق، ص25.

[18] المادتين 13 و 14 من الأمر 96-01المؤرخ في 10 يناير 1996 المحدد للقواعد التي تحكم الصناعة التقليدية والحرف، الجريدة الرسميةعدد 3 صادر سنة 1996.

[19] المادة 20 من الأمر 96-01.

[20] عادل عميرات، المرجع السابق، ص28.

[21] المادة 4 من القانون 04-02، المرجع السابق.

[22] القانون 03/09 المؤرخ في 25 فبراير 2009، يتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش، الجريدة الرسميةعدد15 الصادر في 8 مارس 2009.

[23] عرف المشرع الجزائري الوسم بموجب المادة 3 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش في الفقرة 4 التي جاء فيها: "الوسم: هو كل البيانات أو الكتابات أو الإشارات أو العلامات أو المميزات أو الصور أو التماثيل أو الرموز المرتبطة بسلعة تظهر على كل غلاف أو وثيقة أو لافتة أو سمة أو ملصقة أو بطاقة أو ختم أو معلقة أو مرفقة أو دالة على طبيعة منتوج مهما كان شكلها أو سندها بغض النظر عن طريقة وضعها".

[24] المادتين 5 من القانون 04-02.

[25] المادتين 31 و32 من القانون 04-02.

[26] القانون 06/10 المؤرخ في 15 غشت 2010، الجريدة الرسميةعدد46 الصادر في 18 غشت 2010.

[27] المادة 3 من المرسوم التنفيذي 05-468.

[28] المادة 14 من القانون 04-02،

[29] المادة 16 من القانون 04-02.

[30] المادة 17 من القانون 04-02.

[31] المادة 18 من القانون 04-02.

[32] المادة 19 من القانون 04-02.

[33] المادتين 22 و23 من القانون 04-02.

[34] المادة 24 من القانون 04-02.

[35] المادة 25 من القانون 04-02.

[36] المادة 29 من القانون 04-02.

[37] عدلت بالقانون 06/10.

[38] شرواط حسين، شرح قانون المنافسة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2012، ص29.

[39] كحالة تقديم المنتج في شكله الطبيعي.

[40] بن زيدان زوينة، "عقود التوزيع في إطار قانون المنافسة"، رسالة دكتوراه في القانون، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزائر، 2016-2017، ص10.

[41] عرفت المادة 3 من القانون 03/09 المتعلق بحماية المستهلك وقمع الغش المتدخل بأنه: "كل شخص طبيعي أو معنوي يتدخل في عملية عرض المنتوجات للاستهلاك".

[42] الأمر 06/03 المؤرخ في 19 يوليو 2003 المتعلق بالعلامات، الجريدة الرسميةعدد43 الصادر في 20 يوليو 2003.

[43] باطلي غنية، "نطاق تطبيق قانون المنافسة في الجزائر"، مجلة الفكر ، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، عدد12، ص343.

[44] المادة 5 من الامر 96-01.

[45] القانون 01-11 المؤرخ في 3 يوليو 2001 المتعلق بالصيد البحري وتربية المائيات، الجريدة الرسمية عدد 36 صادر في 8 يوليو 2001، معدل ومتمم بالقانون 15-08 المؤرخ في 2 أبريل 2015، الجريدة الرسمية عدد 18 صادر في 8 أبريل 2015.

[46] المادة 4 من القانون 01-11.