



COVID-19 aktualitātes

Publicēts: 02.12.2020.

Slimību profilakses un kontroles centra mājaslapā - [aktualitātes par COVID-19](#) atrodama informācija iedzīvotājiem, ārstiem, ceļotājiem, un pasākumu rīkotājiem, apkopoti vizuālie materiāli, mediju sižeti un ekspertu viedokļi, kā arī pieejama informācija angļu valodā. Informācija tiek regulāri aktualizēta.

Pasažieru tiesības

Vai aivokompānijai ir pienākums atmaksāt biļetes cenu par reisu, kas atcelts ārkārtēju apstākļu dēļ?

Vai atmaksās atcelto reisu biļetes?

Cik ilgā laikā naudu atmaksās?

Vai patērētājam ir pienākums piekrist aviokompānijas citam risinājumam – rezervācija citā laikā?

Aicinām gan pārvadātājus, gan pasažierus būt saprotošiem. Uzņēmumi var piedāvāt mainīt reisu, patērētājam ir tiesības izmantot iespēju un rezervēt sev citu ceļošanas datumu, bet, ja piedāvājums nav apmierinošs, patērētājs var atteikties no lidojuma (brauciena) datumu maiņas un prasīt atmaksāt biļešu cenu.

Jāņem vērā, ka atcelto lidojumu skaits ir liels, tāpēc atmaksa var nenotikt nekavējoties un pieprasījumi tiks apstrādāti to saņemšanas secībā.

Kompleksie tūrisma pakalpojumi

Vai tūrisma operators drīkst piedāvāt pārcelt ceļojumu vai piedāvāt citu risinājumu?

Ja tūrisma operatoram pirms ceļojuma sākuma nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ ir nepieciešams mainīt ceļojuma norises datumus, tūrisma operatoram ir laicīgi jāinformē ceļotājs par ierosinātajām izmaiņām.

Ceļotājam ir tiesības:

1. piekrist ierosinātajām izmaiņām

vai

2. izbeigt līgumu, nemaksājot līguma izbeigšanas maksu.

Ja ceļotājs vēlas izbeigt līgumu un tūrisma operators piedāvā alternatīvu komplekso tūrisma pakalpojumu (piemēram, dāvanu karti, vaučeru, cita ceļojuma piedāvājumu), ceļotājs var piekrist saņemt alternatīvo komplekso tūrisma pakalpojumu.

Ņemot vērā ārkārtas situāciju, PTAC aicina patērētājus būt saprotošiem, izvērtēt un piekrist tūrisma operatoru piedāvātajām izmaiņām pārcelt pakalpojuma sniegšanu uz vēlāku laiku vai piekrist alternatīvajiem risinājumiem.

Ko darīt, ja ceļotājs nevēlas pieņemt tūrisma operatora piedāvāto alternatīvo risinājumu?

Ja ceļotājs nepieņem alternatīvo komplekso tūrisma pakalpojumu un tomēr vēlas izbeigt līgumu, ceļotājam ir tiesības

saņemt atpakaļ visas iemaksātās summas par ceļojumu.

Ievērojot to, ka ceļojumu atcelšana vai ceļojumu datumu maiņa ir saistīta ar nenovēršamiem un ārkārtas apstākļiem, kā arī ņemot vērā, ka nepārvarama vara neatbrīvo puses no saistību izpildīšanas, bet gan attaisno to neizpildīšanu uz nepārvaramas varas laiku, PTAC aicina pusēm vienoties par naudas atmaksas termiņu nepieciešamības gadījumā. Vienlaikus PTAC ieskatā tūrisma operatoram jāatmaksā ceļotājam visas iemaksātās summas pēc tam, kad ārkārtas apstākļi ir beigušies.

Kādas ir ceļotāja tiesības, ja ceļojums ir noticis, bet nav izpildīts pilnībā?

Ja ceļotājs ir devies ceļojumā, bet ceļojuma laikā pilnībā vai daļēji nav saņēmis kādu no kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem, ceļotājam ir tiesības uz atbilstošu cenas samazinājumu, bet nav tiesību uz kompensāciju par zaudējumiem, ja neatbilstība līgumam ir radusies nenovēršamu un ārkārtas apstākļu dēļ. Vienlaikus PTAC aicina ceļotājus būt saprotošiem un vienoties ar tūrisma operatoru par cenas samazinājuma iespējām un alternatīvajiem risinājumiem.

Ko darīt ceļotājam ar pārējās naudas iemaksu, ja ir noslēgts līgums par komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanu, ir veikta pirmā iemaksa un saskaņā ar līguma noteikumiem ir pienācis laiks veikt otro iemaksu, bet nav zināms, vai ceļojums notiks?

Lēmumu veikt nākošo maksājumu vai nē atbilstoši līguma noteikumiem būtu jāpieņem katram ceļotājam pašam. PTAC iesaka pirms lēmuma pieņemšanas ceļotājam sazināties ar tūrisma operatoru un/vai tūrisma aģentu un rast risinājumu šai situācijai, piemēram, atliekot maksājumu pēc tam, kad ārkārtas situācija ir beigusies.

* PTAC skaidrojums var mainīties, ja tiek pieņemtas izmaiņas normatīvajā regulējumā vai tiek saņemtas Eiropas Komisijas rekomendācijas.

Ja valsts ir iekļauta t.s. "sarkano" valstu sarakstā tajā esošās COVID-19 epidemioloģiskās situācijas dēļ un tiek atcelts ceļojums jeb kompleksais tūrisma pakalpojums: tādā gadījumā saskaņā ar Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likumu tūrisma operators ir tiesīgs ceļotājam naudas atmaksas vietā noformēt apliecinājumu (vaučeri) par neizmantotā ceļojuma vērtību, kuru ceļotājs var izmantot citu ceļojumu iegādei pie konkrētā tūrisma operatora par tādu summu, kādu ceļotājs vai tūrisma aģentūra ceļotāja vārdā ir samaksājusi tūrisma operatoram. Ja ceļotājs atsakās saņemt apliecinājumu, tūrisma operators un ceļotājs var vienoties par citu risinājumu, tai skaitā naudas atmaksu un atmaksas termiņu, kas nedrīkst pārsniegt 12 mēnešus no ārkārtējās situācijas atcelšanas dienas valstī (līdz 2021.gada 9.jūnijam).

Ja valsts ir iekļauta t.s. "sarkano" valstu sarakstā tajā esošās COVID-19 epidemioloģiskās situācijas dēļ, bet ceļojums netiek atcelts, tad, ja ceļojuma galamērķi vai tiešā tā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtas apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā tūrisma pakalpojuma sniegšanu vai kas būtiski ietekmē pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi (izsludināta ārkārtējā situācija, t.sk. noteikta karantīna), ceļotājam ir tiesības atteikties doties ceļojumā. Šādā situācijā ceļotājam ir tiesības nemaksāt līguma izbeigšanas maksu un saņemt atpakaļ no tūrisma pakalpojuma sniedzēja visas iemaksātās avansa summas par ceļojumu, t.sk. vienoties ar tūrisma operatoru par citu risinājumu, piemēram, apliecinājuma (vaučera) saņemšanu, bet nav tiesību saņemt papildu kompensāciju.

Ja valsts ir iekļauta t.s. "dzelteno" valstu sarakstā, no kuras atgriežoties, ir jāievēro obligāta 14 dienu pašizolācija, bet patērētājs apzinās, ka to kaut kādu iemeslu dēļ nespēs darīt vai arī ceļotājam pastāv bažas par epidemioloģisko situāciju konkrētajā valstī, un ceļojums netiek atcelts: ja ceļotājs pats atsakās doties ceļojumā un izbeidz kompleksā tūrisma pakalpojuma līgumu pirms ceļojuma sākuma, tūrisma operators var ceļotājam prasīt maksāt atbilstošu un pamatojamu līguma izbeigšanas maksu saskaņā ar līguma noteikumiem, respektīvi – patērētājs var zaudēt visu samaksāto naudu par ceļojumu.

Ja patērētāja plānotā ceļojuma galamērķi jau ir SPKC identificētie epidemioloģiskie riski un uz konkrēto valsti neiesaka doties, tomēr ceļojums paredzēts pēc vairākām nedēļām vai vēl ilgāka laika, bet ceļojums vēl nav atcelts, aicinām patērētājiem būt pacietīgiem un nogaidīt, jo situācija dažādās valstīs strauji mainās, un lēmumus par ceļojumu organizēšanu tūrisma operatori pieņem īsi pirms paredzētā ceļojuma laika.

Ja patērētāji pašreizējā situācijā iegādājas kompleksos tūrisma pakalpojumus, PTAC aicina patērētājus apzināties riskus

un iespējas, ka ceļojumi īsi pirms to īstenošanas var tikt atcelti, ņemot vērā epidemioloģisko situāciju saistībā ar COVID 19 izplatību Eiropā un pasaulē.

Informācija par ceļotāju tiesībām



Informācija par grozījumiem COVID-19 infekcijas izplatības pārvaldības likumā attiecībā uz kompleksajiem tūrisma pakalpojumiem

Skaidrojums par grozījumiem COVID-19 infekcijas izplatības pārvaldības likumā attiecībā uz komplekso tūrisma pakalpojumu sniegšanu

[Skatīt vairāk](#)



Ieteikumi - vaučeri

Ieteikumi komplekso un saistīto tūrisma pakalpojumu sniedzējiem ceļojumu vaučeru (apludinājumu) noformēšanā, izsniegšanā un uzskaitē sakarā ar COVID-19 izraisīto situāciju

[Skatīt vairāk](#)



Saistībā ar koronavīrusa izraisītās slimības COVID-19 izplatīšanos PTAC informē ceļotājus par tiesībām

Ja ceļotājs pie tūrisma operatora vai tūrisma aģenta ir iegādājies komplekso tūrisma pakalpojumu (piemēram, lidojums + viesnīca). Ja tūrisma operators atceļ plānoto ceļojumu, ceļotājam ir...

03.03.2020. [Jaunumi](#)

Ņemot vērā Ministru kabineta rīkojumu Nr.720 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu" valstī ar mērķi ierobežot Covid-19 izplatību, no 2021.gada 11.oktobra līdz 2022.gada 11.janvārim izsludināta ārkārtējā situācija, kā rezultātā tiek atcelti un aizliegti visi publiskie pasākumi, sapulces, gājieni un piketi.

Saskaņā ar Latvijā valdošo tiesību doktrīnu, tiesu praksi un normatīvo aktu regulējumu nepārvarama vara (šai gadījumā valstī izsludinātā ārkārtējā situācija saistībā ar Covid-19 vīrusa izplatību) neatbrīvo puses no saistību izpildīšanas, bet gan attaisno to neizpildīšanu uz nepārvaramas varas laiku. Līdz ar to brīdī, kad nepārvarama vara būs beigusies, noslēgtie un "iesaldētie līgumi" atsāks savu darbību.

Tādējādi PTAC informē: ja puses nevienojas citādi, tad uz šo brīdi normatīvie akti neuzliek par pienākumu pakalpojumu sniedzējiem atmaksāt patērētājiem atcelto pasākumu biļešu vērtību. Taču uzreiz, kad nepārvaramas varas apstākļi būs beigušies, pakalpojuma sniedzējiem ir jāatsāk noslēgto līgumu pildīšana. Informācija par pārcelto pasākumu norises laikiem jāpaziņo pēc iespējas ātrāk pēc ārkārtējās situācijas beigām, bet ne vēlāk kā sešu mēnešu laikā.

Gadījumā, ja pasākumu nebūs iespējams pārcelt un tas tiks atcelts, iespēju robežās patērētājiem jāpiedāvā apmeklēt citu līdzvērtīgu attiecīgā organizatora pasākumu vai arī jāatmaksā nauda par iegādātajām biļetēm, kā tas noteikts Covid-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma 7.panta trešajā daļā, kā arī atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam.



Informācija par pārceltajiem pasākumiem un citiem pakalpojumiem

28.10.2021.[Skatīt vairāk](#)

Ņemot vērā Ministru kabineta rīkojumu Nr.720 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu", valstī, ar mērķi ierobežot Covid-19 izplatību no 2021.gada 11.oktobra līdz 2022.gada 11.janvārim izsludināta ārkārtējā situācija.

Pirmsskolas izglītības programmas apguve, ja bērna likumiskais pārstāvis nevar strādāt attālināti un nevar nodrošināt bērna uzraudzību, tiek turpināta, proti pirmsskolas izglītības iestādes turpina sniegt savus pakalpojumus. Sniedzot pakalpojumu, ir pieļaujams, ka pakalpojuma izpilde tiek mainīta (apvienotas grupas, dežūrgrupa).

Pusēm ir saistošs noslēgtais līgums un tā noteikumi. Ja no noslēgtā līguma noteikumiem neizriet, kā līguma puses varētu rīkoties šādos gadījumos, proti, ja bērns ilgstoši neapmeklē pirmsskolas izglītības iestādi, tad jautājums, tajā skaitā, par cenas samazinājumu risināms pārrunu ceļā, pusēm pašām vienojoties, ņemot vērā gan pakalpojuma sniedzēja norādītos izdevumus, gan arī pakalpojuma sniedzēja sniegto atbalstu bērnam attālināti, piemēram, sagatavotos uzdevumus.

Ar papildu informāciju iespējams iepazīties:

<https://www.visc.gov.lv/lv/jaunums/par-izmainam-izglitiba-un-sporta-norisu-organizesana-no-21oktobra>

<https://www.izm.gov.lv/lv/biezak-uzdotie-jautajumi-par-covid-19-0>

Sakarā ar vīrusa izplatību un paš aizsardzības ievērošanu, vai sporta zālēm ir pienākums atgriezt vai iesaldēt abonementu?

Vai drīkst piemērot maksu par iesaldēšanu, ņemot vērā to, ka iesaldēt abonementu vēlas tāpēc, ka ir ārkārtēji apstākļi?

Vai ir pienākums atgriezt naudu par pusmēnesi, ja abonements ir uz mēnesi?

Ņemot vērā Ministru kabineta rīkojumu Nr.720 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu" (turpmāk – Rīkojums Nr.720) valstī no 2021.gada 11.oktobra līdz 2022.gada 11.janvārim izsludināta ārkārtējā situācija, kā rezultātā no 2021.gada 21.oktobra līdz 2021.gada 14.novembrim aizliegts sniegt klātienē pakalpojumus, kas saistīti ar aktīvo atpūtu, fiziskajām aktivitātēm, sportu; kā arī sporta treniņi (nodarbības) notiek tikai attālināti (skat., Rīkojuma Nr.720 5.49., 5.49.16. un 5.49.29.apakšpunktus).

Līdz ar to no 2021.gada 21.oktobra sporta klubi un peldbaseini, kā arī cita veida pakalpojumu, kas paredz sporta norises telpās, sniegšana patērētājiem atbilstoši valdības rīkojumam nav atļauta.

Saskaņā ar Latvijā valdošo tiesību doktrīnu, tiesu praksi un normatīvo aktu regulējumu nepārvarama vara (šai gadījumā valstī izsludinātā ārkārtējā situācija saistībā ar vīrusa Covid-19 izplatību) neatbrīvo puses no saistību izpildīšanas, bet gan attaisno to neizpildīšanu uz nepārvaramas varas laiku. Līdz ar to brīdī, kad nepārvarama vara būs izbeigusies, noslēgtie un "iesaldētie līgumi" atsāks savu darbību.

Saistībā ar iepriekš minēto patlaban pakalpojumu sniedzējs nav tiesīgs pieprasīt patērētājam papildu samaksu par iegādātā abonementa vai noslēgtā līguma darbības termiņa "iesaldēšanu" (apturēšanu). Patērētāja iegādātā abonementa vai noslēgtā līguma darbības termiņš attiecīgi pagarinās par to laika posmu, kurā pakalpojums nevarēja tikt nodrošināts sakarā ar valdības noteikto aizliegumu telpu sporta norišu vietu darbībai līdz šī aizlieguma atcelšanai.

Ja patērētājs ar pakalpojumu sniedzēju nevienojas citādi, tad, ievērojot izsludināto ārkārtējo situāciju valstī, normatīvie akti neuzliek par pienākumu pakalpojumu sniedzējiem atmaksāt patērētājam samaksāto naudas summu par iegādāto abonementu (noslēgto līgumu par pakalpojumu saņemšanu). Pēc nepārvaramas varas apstākļu izbeigšanās pakalpojumu sniedzējam ir nekavējoties jāatsāk noslēgto abonementu /līgumu pildīšana, ja tas ir iespējams.

Gadījumā, ja pakalpojumu sniedzējam pēc valdības noteiktā ierobežojuma atcelšanas uzreiz vai pēc tam, kad parasti atsākas konkrētā pakalpojuma izmantošanas sezona (piemēram, peldbaseina pakalpojums), vairs nebūs iespējams nodrošināt pakalpojumu saskaņā ar iegādāto abonementu un/vai noslēgto līgumu, tad pakalpojumu sniedzēja pienākums ir atmaksāt patērētājam naudu par nenodrošināto pakalpojumu atbilstoši Patērētāju tiesību aizsardzības likumam.

Ņemot vērā Ministru kabineta rīkojumu Nr.720 "Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu", valstī, ar mērķi ierobežot Covid-19 izplatību, no 2021.gada 11.oktobra līdz 2022.gada 11.janvārim izsludināta ārkārtējā situācija.

Saskaņā ar Latvijā valdošo tiesību doktrīnu, tiesu praksi un normatīvo aktu regulējumu nepārvarama vara (šai gadījumā valstī izsludinātā ārkārtējā situācija saistībā ar Covid-19 vīrusa izplatību) neatbrīvo puses no saistību izpildīšanas, bet gan attaisno to neizpildīšanu uz nepārvaramas varas laiku. Līdz ar to brīdī, kad nepārvarama vara būs beigusies, noslēgtie un "iesaldētie līgumi" atsāks savu darbību.

Ja puses nevienojas citādi, tad uz šo brīdī normatīvie akti neuzliek par pienākumu pakalpojumu sniedzējiem atmaksāt patērētājiem apturētā vai atceltā pakalpojuma sniegšanas maksu. Taču uzreiz pēc nepārvaramas varas apstākļu izbeigšanās pakalpojuma sniedzējiem ir jāatsāk noslēgto līgumu pildīšana. Proti, saprātīgā termiņā pēc nepārvaramas

varas apstākļu izbeigšanās jāatsāk pakalpojuma sniegšana

Lai gan Civillikumā nav iekļauta apstākļu atrunas klauzula, PTAC ieskatā, šobrīd valstī izsludinātās ārkārtējās situācijās ietvaros ir tiesiski saprātīgi vadīties pēc Eiropas tiesībās atzītas tiesību izpratnes. Proti: ja puses līgumā nav uzņēmušās apstākļu izmaiņas risku, tad brīdī, kad saistību izpilde ir kļuvusi pārmērīgi apgrūtināta sakarā objektīvām apstākļu izmaiņām, līdzējiem ir pienākums veikt pārrunas. Ja puses nespēj vienoties labprātīgi, tad puses var prasīt tiesai grozīt vai izbeigt konkrēto līgumu. Tādā gadījumā tiesai būs iespēja vērtēt visus lietā būtiskos apstākļus un lemt par taisnīgāko risinājumu šajā komplicētajā situācijā.

Tiesas iesaistīšana ir galējais strīda risināšanas līdzeklis. Līdz ar to PTAC aicina abas puses (gan pakalpojuma sniedzējus, gan patērētājus) būt saprotošiem un censties labprātīgi vienoties par abām pusēm izdevīgu līguma turpināšanu vai izpildi pēc nepārvaramas varas apstākļu izbeigšanās brīža. Piemēram, ja patērētājam ir objektīvi pamatoti šķēršļi, kāpēc viņš nevar pieņemt līguma izpildi vēlāk, tad aicinām pakalpojuma sniedzēju piedāvāt alternatīvu risinājumu. Piemēram, izsniegt dāvanu karti par attiecīgo summu, lai patērētājs pakalpojumu var izmantot sev piemērotā laikā vai uzdāvināt draugam, kuram šāds pakalpojums būtu aktuāls.

Ņemot vērā noteiktos ierobežojumus attiecībā uz personu pulcēšanos/ atrašanos klātienē, tāpat ievērojot pakalpojuma specifiku un dabu, atsevišķus pakalpojumus iespējams sniegt attālināti (piemēram, piedāvāt kādus kursus tiešsaistē).

Patērētājam ir tiesības nepiekrīt attālinātajiem kursiem, bet saņemt klātienē kursus pēc ārkārtas apstākļu beigām atbilstoši noslēgtajam līgumam. Izņēmums ir gadījumi, ja līgumā ir noteikts citādi vai arī puses labprātīgi vienojas par citu risinājumu, piemēram, patērētājs piekrīt izmantot attālinātos kursus. Tomēr PTAC vērs uzmanību uz to, ka patērētājam nav tiesību saņemt atpakaļ pakalpojuma maksu (izņemot tad, ja pakalpojuma sniedzējs atceļ kursus pavisam) vai prasīt citu klātienē kursu laika nodrošināšanu, ja viņu neapmierinās pakalpojuma sniedzēja piedāvātais laiks pēc ārkārtas apstākļu beigām (ja vien tas būs līdzvērtīgs iepriekš noteiktajam pakalpojuma sniegšanas laikam).

Neskatoties uz minēto, PTAC aicina puses respektēt Latvijas valdības rīkojuma pamatbūtību un mērķi. Līdz ar to gadījumā, ja līgumslēdzējusei nav objektīvi pamatotu šķēršļu, lai neizmatotu attālinātos kursus, tad pusei tomēr vajadzētu piekrist alternatīvajam risinājumam, piemēram, attālinātajiem kursiem. PTAC lūdz līgumslēdzējuses izturēties cieņpilni vienai pret otru, respektējot valstī izsludināto ārkārtas apstākļu mērķi – primāri, apkarot vīrusa izplatību, bet vienlaikus paturot prātā, ka sabiedrības interesēs nav maksātnespējas situācijas radīšana uzņēmumiem. Līgumslēdzēju pušu strīda gadījumā par attālināto kursu piespiedu pieņemšanu tiesa vērtēs arī minētā Latvijas valdības rīkojuma tiesisko ietekmi uz attiecīgajām līgumattiecībām.

Patērētājam ir tiesības lūgt pārskatīt kursu cenas maksu, jo var būt situācijas, kad saistībā ar attālināto kursu formātu pakalpojuma sniedzējam samazinās tā organizēšanas izmaksas. Tā kā klātienē kursu pārveidošana par attālinātajiem kursiem ir uzskatāmi par vienaspusējiem līguma grozījumiem, patērētājam ir tiesības saņemt pakalpojuma sniedzēja argumentētu skaidrojumu par cenu.

Ja pakalpojuma sniedzējs nesniedz argumentētu skaidrojumu par cenu saistībā ar kursu formāta maiņu, tad patērētājam ir tiesības nepiekrīt kursa formāta maiņai un pieprasīt pakalpojuma sniedzējam pēc ārkārtas situācijas apstākļu beigām saprātīgā laika periodā atsāk pildīt "iesaldēto" līgumu, sniedzot kursu pakalpojumus klātienē par līgumā noteikto cenu.

Papildus PTAC vērs uzmanību, ka var būt gadījumi, kad pakalpojuma sniedzējam pat pieaug pakalpojuma cenas izmaksas saistībā ar kursu formāta maiņu. PTAC skaidro: pat, ja pakalpojuma sniedzējam ir objektīvs pamatojums par cenas paaugstināšanu un viņš atsaka sniegt kursus par līgumā noteikto cenu, tad patērētājam, ja viņš tai nepiekrīt, ir tiesības lauzt līgumu, nemaksājot līguma noteikto līguma laušanas maksu

Par dažāda veida pakalpojumiem



Saskaņā ar Latvijā valdošo tiesību doktrīnu, tiesu praksi un normatīvo aktu regulējumu nepārvarama vara (šai gadījumā valstī izsludinātā ārkārtējā situācija saistībā ar Covid-19 vīrusa izplatību) neatbrīvo puses no saistību izpildīšanas, bet gan attaisno to neizpildīšanu uz nepārvaramas varas laiku. Līdz ar to brīdī, kad nepārvarama vara būs izbeigusies, noslēgtie un “iesaldētie līgumi” atsāks savu darbību.

Tādējādi PTAC informē: ja puses nevienojas citādi, tad uz šo brīdi normatīvie akti neuzliek par pienākumu pakalpojumu sniedzējiem atmaksāt patērētājiem apturētā vai atceltā pakalpojuma sniegšanas maksu. Taču uzreiz pēc nepārvaramas varas apstākļu izbeigšanās pakalpojuma sniedzējiem ir jāatsāk noslēgto līgumu pildīšana. Proti, saprātīgā termiņā pēc nepārvaramas varas apstākļu izbeigšanās jāatsāk pakalpojuma sniegšana (piemēram, jāatsāk autovadītāju kursu pasniegšana saskaņā ar līguma noteikumiem) vai jāieplāno atceltā pakalpojuma sniegšana citā laikā (piemēram, viesu mājas izīrēšana dzimšanas dienas ballītei).

Lai gan Civillikumā nav iekļauta apstākļu atrunas klauzula, PTAC ieskatā, šobrīd valstī izsludinātās ārkārtējās situācijās ietvaros ir tiesiski saprātīgi vadīties pēc Eiropas tiesībās atzītas tiesību izpratnes. Proti: ja puses līgumā nav uzņēmušās apstākļu izmaiņas risku, tad brīdī, kad saistību izpilde ir kļuvusi pārmērīgi apgrūtināta sakarā objektīvām apstākļu izmaiņām, līdzējiem ir pienākums veikt pārrunas. Ja puses nespēj vienoties labprātīgi, tad puses var prasīt tiesai grozīt vai izbeigt konkrēto līgumu. Tādā gadījumā tiesai būs iespēja vērtēt visus lietā būtiskos apstākļus un lemt par taisnīgāko risinājumu šajā komplicētajā situācijā.

Tiesas iesaistīšana ir galējais strīda risināšanas līdzeklis. Līdz ar to PTAC aicina abas puses (gan pakalpojuma sniedzējus, gan patērētājus) būt saprotošiem un censties labprātīgi vienoties par abām pusēm izdevīgu līguma turpināšanu vai izpildi pēc nepārvaramas varas apstākļu izbeigšanās brīža. Piemēram, ja patērētājam ir objektīvi pamatoti šķēršļi, kāpēc viņš nevar pieņemt līguma izpildi vēlāk, tad aicinām pakalpojuma sniedzēju piedāvāt alternatīvu risinājumu. Piemēram, izsniegt dāvanu karti par attiecīgo summu, lai patērētājs pakalpojumu var izmantot sev piemērotā laikā vai uzdāvināt draugam, kuram šāds pakalpojums būtu aktuāls.

Par cenām un to pieaugumu



PTAC seko līdzi tirgotāju rīcībai, vērtējot, vai cenu izmaiņas nav nesamērīgas un vai tirgotāju rīcība nav vērsta uz negodprātīgu radušās situācijas izmantošanu. Šobrīd tiek vērtēts, cik lielā mērā šāda situācija atbilst tirgus pieprasījuma / piedāvājuma apstākļiem, kā arī kādi pasākumi būtu veicami, lai nepieļautu negodīgu konkrētās situācijas izmantošanu. Nepieciešamības gadījumā PTAC operatīvi cenšas sazinās ar tirgotājiem, noskaidrojot konkrēto situāciju un aicinot neizmantot radušos situāciju nelabticīgā veidā. Vienlaikus PTAC aicina patērētājus būt vēriem, uzmanīgiem un saprātīgiem, vērtējot dažādu preču vai pakalpojumu piedāvājumus un pieņemot lēmumus par to iegādi.

Kredītešana



Kredītu atmaksa: Gadījumā, ja ārkārtas situācijas dēļ (samazināti ienākumi, darba nespēja u.c.) patērētājiem rodas vai pastāv liela iespēja, ka tiks kavēti kredīta atmaksas termiņi, PTAC aicina nekavējoties sazināties ar kreditoriem un pusēm vienoties par labāko situācijas risinājumu. PTAC nevar ietekmēt kreditoru lēmumu, taču aicina abas puses ar izpratni izturēties pret radušos situāciju un iespēju robežās samazināt vai nepiemērot sankcijas, kā arī piedāvāt grozīt kredīta atmaksas termiņus, samazinot ikmēneša maksājumu.

Kredīta ņemšana: Ārkārtas situācijas un to izraisīto seku dēļ, jo īpaši attiecībā uz patērētāju grupām, kurām nav nekādu

iekrājumu, PTAC paredz izsniegto kredītu pieaugumu. Aicinām rūpīgi izvērtēt kredīta nepieciešamību, jo īpaši tos, kuri ir zaudējuši darbu vai pastāv liela iespēja, ka to varētu zaudēt. Spējas atmaksāt kredītu izvērtēšanā tiek ņemti vērā patērētāja līdzšinējie ienākumi un pastāv liela iespēja, ka kreditoriem nebūs informācija par patērētāja ienākuma avota zudumu, kā dēļ kredīti var tikt izsniegti personām, kas nevarēs atļauties tos atmaksāt. PTAC brīdina, ka šādā brīdī ņemts kredīts var kļūt par neizpildāmu maksājumu saistību nākotnē un aicina patērētājus meklēt citus risinājumus sarežģījumu pārvarēšanai.

Vai kredītbrīvdienā piešķiršana distances kredītiem nepārkāpj PTAL 8. panta 2⁵ daļā noteikto pienākumu katru mēnesi maksāt procentus un pamatsummu?

Normatīvie akti neierobežo kredīta brīvdienā piešķiršanu atbilstoši noslēgtā līguma veidam, tādējādi komersantiem nav aizliegts nepieciešamības gadījumā piedāvāt un slēgt līguma grozījumus ar kredīta brīvdienām arī patērētāja kredītiem, t.sk. tiem, kas noslēgti distances veidā. Tomēr katram līguma veidam un situācijai būtu jāatrod iespējami labvēlīgākais risinājums, izvairoties no gadījumiem, kas vēlāk varētu radīt nesamērīgu parāda slogu. Piemēram, kredītbrīvdienas nebūtu pieņemamas īstermiņa kredītiem vai kredītiem ar atmaksu vienā maksājumā. Šāda veida kredītiem piemērotākais risinājums būtu aizdevuma termiņa pagarināšana. Papildus vēršam uzmanību, ka piedāvātais kredītu brīvdienā risinājums nedrīkst nonākt pretrunā ar kādiem citiem normatīvajos aktos noteiktiem ierobežojumiem, piemēram, PTAL 8. panta 2.⁴ daļā noteikto.

Gadījumos, kad kredītdevējs nosaka kredīta brīvdienas, piem. uz 6 mēnešiem (liekot maksāt tikai procentus), vai drīkst nevērtēt maksātspēju, ja kredīta atmaksas termiņš tiek pārcelts uz tādu pašu laiku vai garāku, proti, pēc kredīta brīvdienām nepalielināsies ikmēneša maksājuma apmērs?

Jā, tādus gadījumos atkārtotu izvērtēšanu nebūtu lietderīgi veikt, tomēr, ja arī pēc maksājumu brīvdienā perioda beigām aizņēmējam rodas grūtības ar aizdevuma atmaksu samazinātu ienākumu dēļ, aicinām atkārtoti izvērtēt patērētāja spēju atmaksāt aizdevumu, ņemot vērā viņa norādītos vai datu bāzēs atspoguļotos aktuālos ienākumus un rast risinājumu atbilstoša atmaksas grafika sastādīšanai, aizdevuma termiņa pagarināšanai.

Kādas vēl ir iespējas aizņēmēju maksājumu samazināšanai?

Vēsturiskajos līgumos, kuros ir izmantotas augstākas procentu likmes (pirms PTAL grozījumiem 8. panta 2³ daļā), procentu likmes samazinājums atbilstoši šī brīža normatīvo aktu ierobežojumiem var būt viena no opcijām, ar kuru atvieglot patērētājam ikmēneša maksājuma slogu. Vienlaikus vēršam uzmanību, ka līguma grozījumu gadījumā jāievēro aktuālais normatīvo aktu regulējums, tai skaitā, jāveic kredītmaksu grozījumi, ja tie neatbilst esošajam ierobežojumam. Jaunās izmaksas jāpiemēro turpmākajā līguma termiņa laikā. Sīkāk: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/grozijumi- aizdevuma-ligumos>

Vai gadījumos, kad kreditors piešķir labvēlības periodu (kredīta brīvdienas) uz noteiktu laiku, piemēram, trim mēnešiem, nepagarinot kredīta/līzings atmaksas termiņu, ir jāvērtē patērētāja maksātspēja?

Pēc būtības, ja termiņš vēl ir diezgan garš un ikmēneša maksājumi tiek sadalīti proporcionāli, būtiski nepieaugot ikmēneša maksājumam pēc labvēlības perioda, tad atkārtotu izvērtēšanu veikt nebūtu lietderīgi. Tomēr PTAC ieskatā nebūtu pieņemami, ja uzkrātie nesamaksātie pamatsummas maksājumi tiktu pieprasīti visi reizē pēc kredīta brīvdienā termiņa beigām, jo tādejādi būtiski pieaugtu maksājums.

Vai būs atbilstoši, ja pēc kredīta brīvdienām klientam pieaugs ikmēneša maksājums, kas var pārsniegt viņam sākotnēji noteikto DSTI (kredītmaksājumu/ienākumu attiecību), ievērojot esošo valsts situāciju?

Nebūtu pieņemami, ka maksājumi pārsniedz DSTI. Šādos gadījumos būtu nepieciešams pagarināt aizdevuma termiņu. Vienlaikus, ja aizņēmējiem arī pēc maksājumu brīvdienā perioda beigām rodas grūtības ar aizdevuma atmaksu samazinātu ienākumu dēļ, aicinām atkārtoti izvērtēt patērētāja spēju atmaksāt aizdevumu, ņemot vērā viņa norādītos vai datu bāzēs atspoguļotos aktuālos ienākumus un rast risinājumu atbilstoša atmaksas grafika sastādīšanai.

Pašlaik maksājumu grūtības sagādā ne tikai klientiem, kas godprātīgi pildīja savas saistības, bet arī klientu grupai, kurai izveidojies lielāks vai mazāks maksājumu parāds, bet viņi iespēju robežās maksājumus veica. Ja šādiem klientiem tiktu piedāvāts risinājums noslēgt pārjaunojuma kredītus jeb apvienot visus uzkrātos kavējuma %, tādējādi palielinot aizdevuma summu un pagarinot aizdevuma atmaksas termiņu - vai maksātspēja tādā gadījumā būtu jāvērtē?

Lai dzēstu iekrājušos kavētos maksājumus, risinājums ar aizdevuma summas palielināšanu ir iespējams, tomēr, lai kredītdevējs varētu neatjaunot tā rīcībā esošo informāciju par patērētāja finansiālo stāvokli, šādi risinājumi jānoformē kā grozījumi esoša līguma ietvaros, ievērojot PTAL, t.sk. 8. panta 4.² daļā noteikto. Līdz ar to papildus būtu jāvērtē, vai tiešām kavējumi ir nebūtiski un jaunais aizdevums nebūs būtiski lielāks par atlikušo aizdevuma pamatsummu. Papildus iepriekš minētajiem nosacījumiem, ja patērētājam tādā veidā tiek nodrošināts, ka ikmēneša maksājumi būtiski samazinās, kredītdevējs varētu arī neatjaunot tā rīcībā esošo informāciju par patērētāju, īpaši šajos apstākļos, kad daudziem uz laiku tiek apturēti ienākumi vai tie tiek būtiski samazināti.

Vienlaikus PTAC aicina šajā krīzes periodā nepiemērot līgumsodus vai citas sankcijas, kā arī katru situāciju izvērtēt atsevišķi un atrast patērētājam piemērotāko risinājumu ikmēneša maksājumu samazināšanai.

Nokavējuma procenti



2020. gada 10. jūnijā ir stājies spēkā speciālais likums "Covid-19 infekcijas izplatības seku pārvarēšanas likums" un tajā ir saglabāti vairāki ierobežojumi, kas attiecināmi uz dažādiem termiņiem citos normatīvajos aktos un bija noteikti 10. jūnijā spēku zaudējušajā likumā "Par valsts apdraudējuma un tā seku novēršanas un pārvarēšanas pasākumiem sakarā ar Covid-19 izplatību".

Attiecībā uz nokavējuma procentiem noteikto termiņu, tiek saglabāts iepriekš noteiktais laika posms no 2020.gada 1.aprīļa līdz 2020.gada 1.septembrim, kura laikā nokavējuma procenti par par civiltiesiskas saistības izpildīšanas nokavējumu nevar pārsniegt likumiskos procentus (patērētāju līgumu gadījumā – 6% gadā).

Kas ir nokavējuma procenti?

Nokavējuma procenti ir līgumā noligtie procenti par kādas naudas summas vai citu atvietojamu lietu atdošanas kavējumu (piemēram, kredīta atmaksas kavējums, komunālo maksājumu samaksas kavējums). Nokavējuma procentu mērķis ir atjaunot tādu mantisku stāvokli, kāds būtu, ja nebūtu noticis tiesību aizskārums.

Vai ierobežojums attiecināms uz patērētāja kredītēšanas līgumiem?

Jā. Šo grozījumu anotācija paredz Likuma 30.pantā noteikto prasību attiecināmību uz visām civiltiesiskām saistībām, proti, minētais attiecināms arī uz kredītu devēju un patērētāju starpā noslēgtajiem kredītēšanas līgumiem.

Vai PTAL 8. panta (2^o) daļā noteiktais nokavējuma procentu ierobežojums ir piemērojams Likuma 30.pantā noteiktajā termiņā?

Nē. Lai arī patērētāju kredītēšanas jomā kā speciālais regulējums attiecībā pret Civillikumu ir piemērojama Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 8.panta (2^o) daļa, kas paredz nokavējuma procentu ierobežojumu 36 procentpunkti virs aizņēmuma likmes gadā, tomēr pašlaik valstī pasludinātais ārkārtas stāvoklis ir radījis būtisku ietekmi uz plašu patērētāju loku, kuriem varētu būt grūtības sekmīgi veikt līdz šim uzņemtās kredītsaistības, tādējādi Likuma 30.pantā noteiktais nokavējuma procentu ierobežojums laikposmā no 2020. gada 1. aprīļa līdz 2020. gada 1. septembrim ir attiecināms arī uz kredītu devēju un patērētāju starpā noslēgtajos kredītēšanas līgumos ietverto nokavējuma procentu apmēru.

Vai ierobežojums attiecināms uz līgumsodu un lietošanas procentiem?

Nē. Likuma 30.pants paredz ierobežojumu tikai piemērojamam (piemēram, kredītēšanas līgumā paredzētam) nokavējuma

procentu apmēram. Šīs izmaiņas neattieksies ne uz līgumā ietverto līgumsodu, ne procentiem par kapitāla lietošanu.

Ko drīkst piemērot kredīta devējs maksājuma kavējuma gadījumā?

Līdz šim patērētāja kredītešanas līguma noteikumi saistību neizpildes gadījumā paredzēja piemērot nokavējuma procentus PTAL 8.panta (2⁶) daļas prasībām atbilstošā apmērā, tomēr periodā no 2020. gada 1. aprīļa līdz 2020. gada 1. septembrim līgumā paredzētie nokavējuma procenti aizstājami ar Likuma 30.pantā noteikto nokavējuma procentu apmēru – 6% gadā jeb 0,0163944% dienā no kavētā pamatsummas maksājuma. Vienlaikus kredīta devējs var turpināt piemērot līgumā noteiktos procentus par aizdevuma lietošanu saskaņā ar līgumā noteikumiem.

Papildus vēršam uzmanību, ka izmaiņas nokavējumu procentu apmērā neietekmē maksājumu novirzīšanas secību, tai tāpat kā līdz šim jāatbilst Civillikuma 1843. pantam.

Vienlaikus PTAC paskaidro, ka grozījumu anotācijā tiek vērsta uzmanība uz to, ka var nebūt iespējams ātri piemērot dažādus informācijas tehnoloģijas risinājumus, līdz ar to apstākļi, ka šajās informācijas tehnoloģijas sistēmās būs aprēķināti līdz šim pielīgtie nokavējuma procenti, nav uzskatāms par agresīvu komercpraksi. Tomēr, PTAC atgādina, ka gadījumā, ja starp patērētāju un kredītu devēju pastāv strīds, saskaņā ar normatīvajiem aktiem, sākotnēji patērētājam ir rakstveidā jāvēršas pie kredītu devēja, lūdzot sniegt skaidrojumu par visiem patērētājam neskaidrajiem jautājumiem. Pēc tam, ja strīds vēl aizvien pastāv vai atbilde netiek sniegta vai tā neapmierina, un patērētājs uzskata, ka ir noticis patērētāju tiesību aizskārums, patērētājam, ievērojot PTAL 26.² panta otro daļu, ir tiesības iesniegt iesniegumu PTAC.

Jauni piedāvājumi 



Ārkārtas situācijas dēļ rodas arī jauni piedāvājumi, tomēr ne vienmēr tie ir patērētājam izdevīgi un/vai vajadzīgi. Piemēram, saņemtie signāli liecina, ka vecāka gadagājuma cilvēki saņem piedāvājumus par preču piegādi uz mājām, par būtiski paaugstinātām izmaksām. PTAC brīdina patērētājus būt modriem un uzmanīties no pakalpojumu sniedzējiem, kuru piedāvātie pakalpojumi ir nesamērīgi dārgi vai rada aizdomas. PTAC sekos līdzī jaunu pakalpojumu piedāvājumiem un vērtēs to īstenoto komercpraksi. PTAC atgādina, ka par negodīgas komercprakses īstenošanu ir tiesīgs piemērot soda naudu līdz 100`000 EUR.

Kā man rīkoties, ja vēlos atcelt autonomas rezervāciju (t.i., nākotnes rezervāciju)?

Patērētājam, kurš ir veicis automašīnas rezervāciju, ir tiesības vērsties pie pakalpojuma sniedzēja (ieteicams, rakstveidā, piemēram, ar elektroniskā pasta starpniecību vai veicot rezervācijas atcelšanu pakalpojuma interneta vietnē, ja šāda iespēja tiek nodrošināta) ar lūgumu atcelt automašīnas rezervāciju.

Aicinām pievērst uzmanību rezervācijas atcelšanas nosacījumiem, īpaši, vai līgumā/rezervācijas noteikumos ir iekļauti nosacījumi par laikposmu, līdz kuram rezervāciju iespējams atcelt bez papildu ieturējumiem, ja tādi ir paredzēti.

Piemēram, atsevišķi pakalpojuma sniedzēji paredz, ka: "Ja Jūs atcelsiet rezervāciju, kad līdz nomas sākumam būs palicis mazāk nekā 48 stundas, iemaksātā naudas summa Jums tiks atgriezta, mīnus 3 dienas nomas maksa, kas tiks ieturēta".

Vai pakalpojuma sniedzējam ir tiesības ieturēt samaksātos maksājumus par autonomas pakalpojumu?

Patērētājam ir tiesības vērsties pie pakalpojuma sniedzēja, lai vienotos par abpusēju risinājumu, gadījumā, ja patērētāja samaksātie maksājumi par automašīnas rezervāciju netiek atmaksāti (pilnībā vai daļēji). Vienlaikus PTAC aicina pakalpojumu sniedzējus būt saprotošiem un pēc savas iniciatīvas nākt pretī patērētājiem, izvērtējot savu pakalpojuma sniegšanas līgumā/noteikumos paredzēto tiesību pielietošanu ārkārtas situācijas apstākļos.

Secinājums: Ja rezervācija ir vēl nākotnē, tad patērētājam ir iespējams nākotnes rezervāciju savlaicīgi atcelt saskaņā ar noslēgtā autonomas līguma noteikumiem, tostarp, saskaņā ar līgumā noteikto, saņemot atpakaļ samaksātos maksājumus.

2020. gada 10. jūnijā ir stājies spēkā speciālais likums "Covid-19 infekcijas izplatības seku pārvarēšanas likums" un tajā ir saglabāti vairāki ierobežojumi, kas attiecināmi uz dažādiem termiņiem citos normatīvajos aktos un bija noteikti 10. jūnijā spēku zaudējušajā likumā "Par valsts apdraudējuma un tā seku novēršanas un pārvarēšanas pasākumiem sakarā ar Covid-19 izplatību".

Viens no termiņa pagarinājumiem ir attiecināms uz Parādu ārpustiesas atgūšanas likumā noteikto 21 dienu ierobežojošo termiņu, kura laikā parādnieks drīkst izteikt rakstveida iebildumus pret parāda esamību, tā apmēru un samaksas termiņu, savukārt, kreditors vai parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzējs nedrīkst veikt parāda atgūšanas darbības, kas parādniekam var radīt nelabvēlīgas sekas. Termiņš pagarināts no 21 dienas līdz 60 dienām.

Proti, arī pēc ārkārtas situācijas beigām parādu atgūšanas pakalpojuma sniedzējam un jebkuram komersantam (kreditēšanas pakalpojumu sniedzējs, pārdevējs, pakalpojumu sniedzējs, telekomunikāciju, apsaimniekošanas pakalpojumu sniedzējs u.c.), kurš ir tiesiskās attiecībās ar parādnieku un kuram ir tiesības prasīt parāda samaksu, uzsākot veikt parāda ārpustiesas atgūšanu, ir pienākums dot parādniekam ilgāku laiku iebildumu izteikšanai un šajā laikā nedrīkst tikt veiktas darbības, kas var radīt nelabvēlīgas sekas, piemēram, iekļaut informāciju par parādnieku un tā parādu parādvēstures datubāzē vai palielināt parāda atgūšanas izdevumus.

Papildus normatīvajā aktā ir noteikts šis ierobežojuma piemērošanas termiņš 2021. gada 1. septembris.

Ar likumu aicinām iepazīties [ŠEIT](#). Termiņa pagarinājums un tā piemērošanas ilgums noteikts ar speciālā likuma 21. panta ceturto un sesto daļu.

Vienlaikus PTAC norāda, ka pēc iespējas ātrāk uzsākt saziņu un panākt vienošanās starp parādnieku un kreditoru vai parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzēju par parāda nomaksu rada iespēju parādniekam veiksmīgāk nokārtot parādsaistības. Līdz ar to PTAC aicina gan parādniekus, gan kreditorus un parāda atgūšanas pakalpojuma sniedzējus arī pēc ārkārtējās situācijas termiņa beigām būt savstarpēji pretimnākošiem, rodot abpusēji pieņemamus risinājumus.

<https://www.ptac.gov.lv/lv/covid-19-aktualitates>