

Datum	Diarienummer
2026-05-18	TSM 2026/0153 Doss 51

Patent- och marknadsdomstolen

Regeringskansliet  
Finansdepartementet  
[fi.remissvar@regeringskansliet.se](mailto:fi.remissvar@regeringskansliet.se)

Kopia till  
[fi.ofa.ko@regeringskansliet.se](mailto:fi.ofa.ko@regeringskansliet.se)

## Yttrande över promemorian Skärpt tillsyn över tjänsteutövares klagomålshantering

(Fi2026/00345)

Patent- och marknadsdomstolen har granskat promemorian med utgångspunkt i de intressen som domstolen har att bevaka.

Domstolen har inte några invändningar mot att det införs bestämmelser om tillsyn. Domstolen har inte heller några invändningar mot att en tjänstemottagare ska kunna åläggas att fullgöra skyldigheten enligt 19 § lagen (2009:1079) om tjänster på den inre marknaden. I övrigt har domstolen följande synpunkter.

Det normala får anses vara att en tillsynsmyndighet kan besluta om föreläggande vid vite utan att någon talan i domstol behöver väckas. Som exempel kan nämnas att Konsumentverket vid vite får förelägga den som utför finansiell rådgivning i strid med de krav som ställs i lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter att upphöra med finansiell rådgivning (se 9 §). Som ytterligare exempel kan nämnas att Konsumentverket får meddela de förelägganden och förbud som behövs för att lagen (1992:1328) om farliga livsmedelsimitationer ska efterlevas (se 5 §). Dessa beslut får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol.

På liknande sätt förhåller det sig med flera av de skyldigheter att hantera klagomål som redovisas i promemorian (se 12 kap. 3 § ellagen, 1997:857, 12 kap. lagen, 2018:1219, om försäkringsdistribution, 18 kap. 23 § spellagen, 2018:1138, 4 kap. 16 § postlagen, 2010:1045 och 8 kap. lagen, 2010:751, om betaltjänster). Ingripanden som sker med stöd av de befogenheter som

tillsynsmyndigheten har i dessa fall får normalt sett överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Det framgår inte av promemorian varför tillsynsmyndighetens möjligheter att själv ingripa ska vara begränsade till fall som inte är av större vikt. Det framgår exempelvis inte att några rättssäkerhetsskäl motiverar en sådan ordning (jfr prop. 1970:57 s. 84 och 85). I det fortsatta lagstiftningsarbetet bör övervägas om det finns skäl för den föreslagna begränsningen. Effektivitetsskäl talar emot en sådan begränsning.

Det bör även övervägas om skälen för att en eventuell talan ska väckas vid Patent- och marknadsdomstolen är tillräckliga. I promemorian anges att bestämmelsen om tjänsteutövares klagomålshantering är av konsument-skyddande karaktär och att Patent- och marknadsdomstolen får anses lämpad att hantera överträdelse av det aktuella slaget. Det anges också att det finns ett värde i att överträdelser av lagens bestämmelser hanteras enhetligt.

Det kan emellertid ifrågasättas om tjänsteutövares klagomålshantering har ett tillräckligt tydligt samband med de mål och ärenden som handläggs i domstolen. Som framgår av promemorian har lagen ett mycket brett tillämpningsområde och omfattar förutom konsumentförhållanden även förhållandet mellan näringsidkare. Klagomålshanteringen saknar visserligen inte helt koppling till marknadsföringslagens tillämpningsområde men anknytningen är heller inte alldeles klart. Till skillnad från 16 och 17 §§ lagen om tjänster på den inre marknaden innebär bestämmelsen om klagomålshantering i lagen inte någon skyldighet att lämna information. Bestämmelsen har inte heller i övrigt något påtagligt samband med de frågeställningar som förekommer i domstolen. Det framgår inte heller att några egentliga samordningsvinster finns. Till detta ska läggas att ingripanden mot överträdelse av liknande bestämmelser om klagomålshantering prövas efter överklagande hos allmän förvaltningsdomstol, som därmed kan förutsättas hantera frågor av detta slag. Mot den bakgrunden är det domstolens uppfattning att tillräckliga skäl inte talar för att prövningen ska ske i Patent- och marknadsdomstolen.

Enligt promemorian kan måltillströmningen komma att öka marginellt. Samtidigt beskriver promemorian långsam klagomålshantering som ett omfattande problem och noterar att lagen har ett mycket brett tillämpningsområde. Enligt domstolen kan det därmed inte uteslutas att förslagen kommer att innebära behov av ökade resurser.

---

Detta yttrande har beslutats av chefsrådmannen Malou Lindblom samt rådmännen Josefin Park och Ricardo Valenzuela (referent) efter föredragning av tingsnotarien Alexander Lindmark.

Malou Lindblom

Alexander Lindmark