

电商平台知识产权恶意投诉的规制研究

王国盈

贵州大学法学院，贵州 贵阳

收稿日期：2024年9月8日；录用日期：2024年10月11日；发布日期：2024年11月13日

摘要

电子商务对我国数字经济的发展产生了重大的影响，其快速发展的同时也引发了大量知识产权侵权行为。在实践中，部分权利人可能滥用“通知-删除”规则来获取在电子商务平台上的竞争优势，这种行为不仅会损害电商平台内其他经营者的合法权益，也会破坏市场竞争秩序。因此，本文从电子商务领域知识产权的恶意投诉现象为切入点，分析电商平台知识产权恶意投诉的构成要件以及形成恶意投诉现象的原因，并提出相关意见及解决方案，以促进电子商务平台经营者、电子商务平台以及整个市场经济秩序和谐稳定发展。

关键词

电子商务，恶意投诉，通知-删除规则

Study on the Regulation of Malicious Complaints of Intellectual Property Rights on E-Commerce Platforms

Guoying Wang

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 8th, 2024; accepted: Oct. 11th, 2024; published: Nov. 13th, 2024

Abstract

E-commerce has had a significant impact on the development of China's digital economy, and its rapid development has also triggered a large number of intellectual property infringements. In practice, the right holder abuses the "notice-to-delete" rule in order to obtain the competitive advantage of operating on the e-commerce platform, which not only harms the legitimate rights and interests of other operators on the e-commerce platform, but also destroys the order of market

文章引用：王国盈. 电商平台知识产权恶意投诉的规制研究[J]. 电子商务评论, 2024, 13(4): 2686-2691.

DOI: 10.12677/ecl.2024.1341444

competition. Therefore, this paper takes the phenomenon of malicious complaints of intellectual property rights in the field of e-commerce as an entry point, analyzes the constituent elements of malicious complaints of intellectual property rights on e-commerce platforms as well as the reasons for the formation of the phenomenon of malicious complaints, and then puts forward the corresponding suggestions and measures to promote the harmonious and stable development of e-commerce platform operators, e-commerce platforms as well as the entire market economic order.

Keywords

E-Commerce, Malicious Complaints, Notice-Removal Rule

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

电子商务平台知识产权恶意投诉层出不穷，这一现象使得被投诉人丧失众多商机以及遭受巨大的经济损失，尤其是在“618”、“双十一”等购物浪潮中。如果投诉人对经营者恶意提起知识产权侵权诉讼，电商平台的运营成本会因恶意投诉而增加，也会导致司法资源的浪费。因此，有必要规范电商平台上有有关知识产权恶意投诉的行为。

2. 电商平台知识产权恶意投诉的构成

对于何为恶意投诉，学者们意见不一。在浙江省高级人民法院的报告中明确指出，如果投诉人在明知或应知自己没有权利发起通知，或者通知的依据并不充分，仍然向电商平台发出被投诉人侵犯其权益的通知，这种给被投诉人造成权利损害的行为称之为恶意投诉或恶意通知^[1]。

2.1. 恶意投诉的构成要件

关于电商平台知识产权恶意投诉的构成要件，学者们观点各异。有些学者基于侵权责任理论认为恶意投诉的构成要件包括四个方面：“错误的通知行为”、主观“恶意”心理状态、损害结果和因果关系^[2]。但也有学者认为，恶意投诉应只包括有过错和实施恶意投诉行为两个要件，损害后果和因果关系应作为损害的要件^[3]。为了体现对恶意投诉规制的正当性，笔者倾向于将损害和因果关系纳入恶意投诉的构成要件中。

2.1.1. 主观上具有恶意

主观上具有恶意是判断恶意投诉的一个重要标准。侵权责任的主观状态有两种：故意和过失。对涉及知识产权恶意投诉的案件，恶意要求权利人具有更高的主观性。最高人民法院在《关于审理涉电子商务平台知识产权民事案件的指导意见》¹中，对如何判断投诉人主观上的恶意明确了相关因素，例如，如果投诉人明知自己享有的知识产权权利处于不稳定状态，却仍然发出通知就是恶意的表现。如果投诉人处于“过失”的状态，意味着其没有谋取不正当利益的主观意图。因此，将过失纳入恶意的范畴是不妥

¹《关于审理涉电子商务平台知识产权民事案件的指导意见》第6条：人民法院认定通知人是否具有电子商务法第42条第3款所称的“恶意”，可以考量下列因素：提交伪造、变造的权利证明；提交虚假侵权对比的鉴定意见、专家意见；明知权利状态不稳定仍发出通知；明知通知错误仍不及时撤回或者更正；反复提交错误通知等。

当的[4]。如果将过失认定为恶意,就会引发电子商务领域知识产权侵权案件的增多,进而扩大恶意投诉诉讼范围。

2.1.2. 投诉行为没有合理的依据

权利人的投诉必须有合理的事实行为和法律依据。在缺乏充分事实依据的情况下,意味着被投诉人没有侵犯投诉人的知识产权。在没有充分法律依据的情况下,被投诉人的行为则不构成侵权。

2.1.3. 造成损害结果

提起知识产权恶意投诉的权利人最根本的目的是损害被投诉人的商业利益,因此,被投诉人是权利人提起知识产权恶意投诉的首要受害者。其所遭受的损失不仅包括营销产品的初始成本,还包括因删除商品链接而造成的经济损失等。从消费者角度看,投诉机制也会影响消费者利益。例如,如果恶意投诉者为了获取不正当利益,将某一产品的通用名称注册为商标,那么许多通用名称将不再可以作为搜索关键词,这种行为会给消费者购物带来困难,对消费者来说也是一种损失。因此,在认定损害事实时,不仅要考虑被投诉人遭受的利益损失,还要从其他行为人的角度考虑知识产权恶意投诉的损害后果。

2.1.4. 存在因果关系

当收到恶意投诉时,电子商务平台的投诉机制就会启动。在收到投诉人的投诉时,平台从自身经济利益出发,通常会对涉及到商品采取断开链接和下架的措施。这不仅会影响商品本身的销售量以及破坏使商品背后的长期累积的商誉,还会使被投诉人遭受巨大的损失。因此,投诉人损害被投诉人利益的行为是整个恶意投诉过程的核心。

2.2. 常见恶意投诉方式

根据权利基础的不同,恶意投诉可分为:权利本身不正当、具有正当权力基础及权利存在瑕疵或不稳定。

2.2.1. 权利本身不正当

这类恶意投诉方式权利主要是指,投诉人在明知自己不享有权利的情况下,仍持主观恶意向平台投诉。投诉人通过编造或伪造相关的知识产权权利书或是其他虚假信息来欺骗平台,最终实现成功投诉的目的。如在王垒对江海和浙江淘宝公司不正当竞争案中,行为人以伪造签名的方式冒充商标权人进行知识产权侵权投诉,浙江淘宝公司因此认定王垒存在销售假货,采取了删除了该商品链接的措施,并对王垒的店铺进行了处罚,法院也最终判定江海的行为构成恶意投诉²。

2.2.2. 具有正当权力基础

此类权利人是知识产权的所有权人,有权追究侵权者的责任。这类投诉人的主要目的是获得相对于竞争对手的竞争优势,以获取更大的经济利益。例如,在惠农千重浪公司诉世科姆公司案中,尽管世科姆公司明确知道惠农千重浪公司售卖的是正品,但其仍伪造鉴定报告,声称惠农千重浪公司侵犯了其知识产权并提起投诉,这使得惠农千重浪公司的产品的链接被删除,毫无疑问,世科姆公司的行为构成恶意投诉³。

2.2.3. 权利存在瑕疵或不稳定

权利存在瑕疵或不稳定是指,投诉者拥有知识产权,但在进行投诉时权利存在缺陷或不稳定。根据

²杭州铁路运输法院(2018)浙 8601 民初 8662 号民事判决书。

³浙江省杭州市余杭区人民法院(2020)浙 0110 民初 7982 号民事判决书。

不稳定状态出现的时间可分为两种：一是在提起诉讼时，知识产权就处于不稳定状态；二是在提起诉讼后，知识产权才处于不稳定状态。

3. 电子商务知识产权恶意投诉的原因分析

3.1. 滥用通知 - 删除规则以及反通知机制

电商平台中恶意侵犯知识产权的主要原因之一是滥用“通知 - 删除”规制。这通常发生当权利人认为电子商务平台经营者销售的产品侵犯了其知识产权时，其有权向该电商平台提交被投诉者构成侵权的初步证据，并要求电商平台必要措施来制止侵权行为的发生。尽管“通知 - 删除”规则是规范电子商务中侵犯知识产权行为的一种方式，但由于其具有一定的限制性，也造成了有利于恶意投诉人投诉的局面。此外，《电子商务法》虽规定了平台在接到权利人的通知后未采取必要措施的情况下，应与被投诉人就投诉人增加的损害部分承担连带责任。但平台为了追求自身利益，大多倾向于采取删除商品措施来规避责任，使得被投诉人的权益无法得到有效的保障。

《电子商务法》中规定了“反通知”规则，用以弥补“通知 - 删除”规则的不足之处。“反通知”指的是电子商务平台接收到投诉人的侵权投诉后，将该侵权通知发送给平台商家，若平台内商家认为其侵害投诉者的利益，可以提供其不存在侵权行为的声明并提交给电商平台。被投诉的平台商家针对投诉人的投诉向电商平台提交的声明材料就是所谓的“反通知”。然而，该规则仍存在缺陷。如果恶意投诉人故意拖延，即使被投诉人证明且提供了不构成侵权的初步证据，15天的静默期也会让被投诉人除了等待而别无选择，同时，也会使其因不能尽快恢复链接而遭受损失。因此，对于恶意投诉行为，只是简单地适用15天的静默期，无法解决恶意投诉行为，还会破坏投诉人和经营者之间的利益平衡。

3.2. 不正当利益的驱使

为降低知识产权权利人的维权成本，电商平台建立了知识产权投诉机制。然而，实践中，大部分恶意投诉人企图通过恶意投诉的方式来打击同行竞争者。如果投诉人的投诉行为成立，那么电商平台将会对被投诉人的产品采取下架措施，而投诉人竞争对手数量也因此而减少，这就为恶意投诉人进行销售提供了新的机会。而恶意投诉人正是利用了投诉前后形成的销售额差异，来达到提高营业额的目的。

3.3. 电子商务法对恶意投诉规定的不完善

我国法律尚未对恶意投诉的概念做出清晰定义，仅在《电子商务法》第42第3项规定：若因恶意发出错误通知，造成平台内经营者损失的，应当加倍承担赔偿责任。由此可知，当前我国《电子商务法》立法在恶意投诉方面存在不足。由于缺乏对恶意投诉的概念及其构成要件没有明确定义，很容易将投诉人的合理维权行为和恶意投诉行为混淆。同时，《电子商务法》中对加倍赔偿的规定也不够明确，无法起到预期的威慑作用。

3.4. 合格通知构成要件不明确

“通知 - 删除”规制在电商平台收到权利人的侵权通知后开始实施的，换句话说，一旦投诉人提出投诉，如果电商平台经审查认为投诉人的通知是合格的，就可以根据审查结果采取相应的措施。遗憾的是，《电子商务法》并未详细说明合格通知的具体要求。虽然《电子商务平台知识产权保护管理》规定了合格侵权通知的标准⁴。但该条款对初步证据的定义仍然笼统而模糊，仅针对商标权和著作权侵权判断作

⁴《电子商务平台知识产权保护管理》关于侵权通知的通用要求的规定：“侵权通知内容应包含知识产权权利证明、知识产权权利人的真实身份信息和联系方式、能够实现准确定位涉嫌侵权商品、服务或内容的信息或地址、通知真实性的书面保证、构成侵权的初步证据。”。

出了说明以及针对技术、设计特征的对比作出了说明。

4. 电子商务领域知识产权恶意投诉的完善建议

4.1. 明确电子商务恶意投诉的界定

由于我国《电子商务法》没有对“恶意投诉”的概念描述并不清晰，因此需要对电商领域“恶意投诉”在概念上进行界定。对电子商务领域知识产权恶意投诉进行明确的界定，可以对恶意投诉产生一定的威慑作用。此外，还有必要明确恶意投诉行为的构成，因为构成要件是区分投诉人是合理维权还是恶意投诉的重要标准。

4.2. 完善电子商务惩罚性赔偿

尽管我国《电子商务法》已对恶意发送错误通知的投诉人规定了加倍赔偿责任，但未说明“加倍”是双倍还是双倍以上。如果双倍仅指赔偿金额的双倍，可能导致惩罚力度与侵权程度不匹配。但若不规范倍数的限制，则法官的自由裁量权过大，可能会使投诉人承担过重的责任，而被投诉人获得比实际损失更多的利益[5]。因此，应当对惩罚性赔偿做出更为详细和全面的规定。根据每个案件的具体情况，考量投诉人主观上的恶意程度、以往恶意投诉行为的次数以及被投诉人损失数额等因素，在不同程度上给予相应的惩罚性赔偿。

4.3. 完善合格通知的标准

提交合格通知后，关键在于如何认定证据。电商平台不能随意确定初步证据的标准，必须符合立法目的。关于电商领域知识产权恶意投诉中合格的通知，可以借鉴《信息网络传播权保护条例》第14条中对合格通知的规定，其应包括形式要件和实质要件。具体体现为以下几个方面：第一，权利人或者通知人个人信息，第二，相关权利的权属证明。第三，权利人要求电商平台进行删除、冻结的商品名称、网络地址、卖家信息等。第四，构成侵权的初步证明材料。该初步证明材料不仅需要在形式上满足要求，还需要具备一定的实质性内容[6]。电商平台不应该对知识产权权利人合理的维权行为设置过多条件或阻碍，包括设置并不属于证明侵权行为的额外条件、对初步证据的要求过高等。具体的证据材料，平台应该根据不同的知识产权类型作不同要求。

4.4. 保证金制度

浙江省高院在审理案件时提出，将冻结被通知人账户或者要求其缴纳一定数额保证金作为必要措施的手段之一⁵。对于商标、专利和其他难以评估且对商业利益影响重大的侵权行为，电子商务平台应建立相应的保证金制度。为确保投诉人合法行使投诉权，投诉人应向电商平台应交纳一定数额的保证金，在确定保证金额时，应考虑投诉人的信用度、被投诉人的信用度以及销售产品的数量等因素。

如果证据表明被投诉人实质上侵犯了投诉人的知识产权，保证金应退还给投诉人。如果投诉人被认定为恶意提起诉讼，则该保证金将从被投诉人有权获得的其他赔偿中扣除。即使恶意投诉人的目的是牟取经济利益，实行保证金制度也会增加其投诉成本，减少相应的收益收入有助于遏制恶意投诉的发生。

4.5. 反向行为保全

反向行为保全措施是针对电商平台经营者而言，特别是在关键销售时期(如“618”“双11”)以及特

⁵《涉电商平台知识产权案件审理指南》第14条：电商平台经营者在收到合格通知后应当采取的“必要措施”的类型，包括但不限于：删除、屏蔽、断开链接、终止交易和服务、冻结被通知人账户或者要求其提供保证金。

殊季节性销售期等遭遇来自竞争对手的恶意投诉时，其在交纳保证金的前提下，可以向法院申请恢复相关链接的行为^[7]。这一保护措施由浙江省高院首次应用于实际案例中⁶，并随后由最高人民法院在涉恢复电商平台链接行为保全裁定案中采纳⁷。之后，最高人民法院发布的《关于审理涉电子商务平台知识产权民事案件的指导意见》第9条⁸中，对此种行为做出了概括性指引。“反通知”规定的15天的静默期给恶意投诉人提起恶意投诉提供了机会。在这种情况下，被投诉人申请反向行为保全可以迅速维护自身权益、避免损失扩大，同时也能缓解平台的压力以及弥补投诉机制不足^[8]。

5. 结语

电子商务的迅猛发展有助于促进经济发展，而知识产权背后往往会给商业利益带来风险。《电子商务法》引入“通知-删除”规则可以有效解决平台上的知识产权侵权问题，维护合法知识产权权利人的利益。然而，我国现行法律过于强调保护知识产权权利人的利益，使得大量电商平台恶意投诉现象不减反增。因此，有必要明确恶意投诉的定义、完善合格通知的标准和惩罚性赔偿制度；建立相应保证金制度以及反向行为保全制度，以防止投诉人滥用“通知-删除”规制，以更好促进电子商务领域知识产权的健康发展和良好市场竞争秩序的建立。

参考文献

- [1] 浙江省高级人民法院联合课题组. 关于电商领域知识产权法律责任的调研报告[J]. 人民司法, 2020(7): 65-73.
- [2] 杜颖, 刘斯宇. 电商平台恶意投诉的构成分析与规制创新[J]. 中国应用法学, 2020(6): 17-30.
- [3] 李军, 张小钰. 电子商务领域知识产权恶意投诉的规制[J]. 长沙民政职业技术学院学报, 2022, 29(2): 56-62.
- [4] 陈俊林. 电商平台知识产权恶意投诉的规制研究[D]: [硕士学位论文]. 成都: 西南财经大学, 2023.
- [5] 王利明. 论我国民法典中侵害知识产权惩罚性赔偿的规则[J]. 政治与法律, 2019(3): 95-98.
- [6] 李伟, 冯秋翔. 从价值到规范: 论权利人滥用取下通知的规制路径选择[J]. 电子知识产权, 2019(11): 41-51.
- [7] 李晓秋, 李雪倩. 民法典时代电商平台专利恶意投诉之规制路径[J]. 南通大学学报(社会科学版), 2022, 38(4): 122-131.
- [8] 曾荇, 张磊. 论反向行为保全的网络版权保护机制[J]. 社会科学论坛, 2024(3): 131-145.

⁶浙江省高级人民法院民三庭在2019年底出台的《涉电商平台知识产权案件审理指南》对反向行为保全作了初步指引。

⁷最高人民法院(2020)最高法知民终993号。

⁸《最高人民法院关于审理涉电子商务平台知识产权民事案件的指导意见》第9条：因情况紧急，电子商务平台经营者不立即恢复商品链接、通知人不立即撤回通知或者停止发送通知等行为将会使其合法权益受到难以弥补的损害的，平台内经营者可以依据前款所述法律规定，向人民法院申请采取保全措施。