

电商平台知识产权恶意投诉的法律规制 路径研究

赵科伟

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年8月3日; 录用日期: 2025年8月15日; 发布日期: 2025年9月17日

摘要

《电子商务法》确立的“通知-删除”规则为知识产权维权提供了便捷渠道, 但恶意投诉行为的泛滥已成为电商行业健康发展的阻碍。当前司法实践中, “恶意”认定标准不统一、“反通知-恢复”制度中“15天静默期”被滥用、被投诉经营者救济路径不畅等问题突出。本文通过分析制度缺陷与司法困境, 提出应确立“明知+不当动机”的恶意认定标准, 将“15天静默期”修改为“合理期限”, 并构建反不正当竞争法与确认不侵权之诉并行的救济体系, 辅以反向行为保全制度, 以期平衡各方利益, 遏制恶意投诉乱象。

关键词

电商平台, 知识产权, 恶意投诉, 反通知制度, 法律规制

A Study on the Legal Regulatory Paths for Malicious Intellectual Property Complaints on E-Commerce Platforms

Kewei Zhao

Law School of Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Aug. 3rd, 2025; accepted: Aug. 15th, 2025; published: Sep. 17th, 2025

Abstract

The “Notice-and-Takedown” rule established by the E-commerce Law provides a convenient channel for intellectual property rights protection. However, the rampant occurrence of malicious

complaints has become an obstacle to the healthy development of the e-commerce industry. Currently, in judicial practice, problems such as inconsistent standards for determining “maliciousness”, abuse of the “15-day silent period” in the “Counter-Notice-and-Restore” system, and unsmooth relief paths for the complained operators are prominent. This article, through analyzing the institutional deficiencies and judicial predicaments, proposes that the standard for determining “maliciousness” should be established as “knowing + improper motive”, the “15-day silent period” should be modified to a “reasonable period”, and a relief system combining the Anti-Unfair Competition Law and the action for confirmation of non-infringement should be constructed, supplemented by a reverse behavior preservation system, in order to balance the interests of all parties and curb the chaos of malicious complaints.

Keywords

E-Commerce Platforms, Intellectual Property, Malicious Complaints, Counter-Notice Mechanism, Legal Regulation

Copyright © 2025 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. 问题的提出

“通知 - 删除”规则源于美国《千禧年数字版权法》(DMCA),旨在通过“通知 - 移除 - 反通知 - 恢复”的程序设计,平衡知识产权权利人、网络服务提供者与用户利益。我国 2006 年《信息网络传播权保护条例》首次引入该规则,仅适用于著作权领域;2019 年《电子商务法》将其扩展至全品类知识产权保护,明确知识产权权利人可通过发送通知要求平台下架侵权商品,被投诉经营者则可提交反通知进行抗辩。这一制度设计本意是提高维权效率,但实践中逐渐异化为不正当竞争工具[1]。

从司法实践来看,被投诉方救济路径选择的局限性,也凸显了司法实践中请求权基础不明确的问题[2]。同时,在认定构成恶意投诉的案件中,法院对“恶意”的认定存在三类标准:“故意或重大过失”“明知”“明知 + 不当动机”,同案不同判现象显著,如黄兴华与普洱沧澜茶纠纷案采用“故意或重大过失”标准,而武汉金牛公司案则适用“明知 + 不当动机”标准,导致司法公信力受损。

此外,《电子商务法》第 43 条规定的“15 天静默期”被恶意利用,成为投诉方打击竞争对手的工具。在“双 11”“6·18”等促销节点,被投诉方商品链接即使被证明不侵权,仍需等待 15 天才能恢复,期间的流量损失、商誉贬损往往不可逆。据统计,此类案件的平均审结时间达 85 天,救济滞后进一步加剧了被投诉方的损失。因此,如何通过制度完善与司法统一规制恶意投诉,成为电商行业健康发展的关键议题。

2. 电商平台知识产权恶意投诉的认定标准

2.1. “恶意”的司法认定分歧

司法实践中,“恶意”的认定标准存在明显差异,可归纳为三类:

1、“故意或重大过失”标准

部分法院认为,恶意投诉的主观要件包括故意或重大过失,只要投诉人实施了伪造证据、虚构事实等客观行为,且主观上存在过错即可认定。例如,在黄兴华与普洱沧澜茶不正当竞争纠纷案中,法院指出,投诉人提交虚假的侵权鉴定意见,主观上具有重大过失,客观上扰乱了市场秩序,构成恶意投诉。

此类标准降低了“恶意”的认定门槛，但可能不当扩大规制范围，影响正当维权行为。

2、“明知”标准

该标准强调投诉人对“被投诉行为不侵权”或“自身权利瑕疵”的明确认知。在连云港云本生物科技有限公司诉超威斯国际贸易有限公司案中，法院认定，投诉人明知被投诉方享有合法使用权，仍以同一理由反复投诉，属于“明知”型恶意，违反诚实信用原则。此标准聚焦于投诉人的认知状态，但忽略了行为动机的考量，可能难以区分正当维权与恶意竞争。

3、“明知 + 不当动机”标准

多数法院采用这一标准，要求投诉人不仅明知行为缺乏事实或法律依据，还需具备排挤竞争对手、控制市场等不正当动机。武汉金牛公司案中，法院查明，被告在六次投诉被平台驳回后，仍以相同理由反复投诉，意图降低原告店铺评分、下架商品链接，主观上同时满足“明知”与“打压竞争对手”的不当动机，故认定为恶意投诉。许先本诉童建刚案也采用此标准，法院认为，被告篡改专利评价报告并发起投诉，主观上具有“明知权利瑕疵 + 敲诈勒索”的双重恶意，构成不正当竞争。

2.2. “恶意”认定标准的合理建构

结合学理与实践，“恶意投诉”的认定应坚持主客观相统一，具体包括：

1、主观要件

需同时满足“明知”与“不当动机”。“明知”指投诉人明确知晓被投诉行为不侵权(如知晓被投诉方持有合法授权)或自身权利存在瑕疵(如权利已过期、系恶意抢注)；“不当动机”可通过间接证据推定，如投诉时间集中在促销期、投诉对象为主要竞争对手、投诉后索取不合理赔偿等。例如，在卢俊跃诉牧如公司案中，投诉人明知被投诉方商品来自合法授权渠道，仍在“双12”前夕反复投诉，法院据此推定其具有“控制销售渠道”的不当动机。

2、客观要件

投诉行为具有不正当性，具体表现为：权利本身不正当，如伪造权属证书、利用失效权利投诉；权利外观正当但不稳定，如恶意抢注商标、专利权被宣告无效可能性高；权利正当但滥用，如明知不侵权仍反复投诉、提交虚假侵权对比意见[3]。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》已列举上述情形，为司法认定提供了指引，但其适用仍需结合个案细节综合判断，避免机械套用。

3. “反通知 - 恢复”制度的缺陷与完善

3.1. “15天静默期”的制度弊端

《电子商务法》第43条规定，被投诉方提交反通知后，平台需将反通知转送权利人，并等待15天；若权利人未起诉或投诉，平台应恢复商品链接。这一“15天静默期”的设计存在三重缺陷：

1、利益失衡

权利人与被投诉方的程序地位不对等。平台对权利人的通知仅作形式审查，接到通知后需“立即”下架商品；而被投诉方的反通知需经过“15天”等待期，即使反通知证明力充分，仍无法及时恢复链接。在电商环境中，商品链接的存续直接影响流量与销量，尤其在促销期，15天的下架可能导致全年收益缩水30%以上。

2、制度异化

“15天静默期”被异化为“低成本竞争工具”。投诉方无需承担高额诉讼成本，仅通过投诉即可获得类似“诉前禁令”的效果，甚至形成“投诉 - 下架 - 竞争对手损失 - 撤诉”的不正当竞争闭环。例如，

在某“年货节”期间，某品牌方对 10 余家经销商发起恶意投诉，利用 15 天静默期独占市场份额，待期限届满后撤回投诉，规避法律责任。

3、法律冲突

《电子商务法》的“15 天”规定与《民法典》第 1196 条的“合理期限”存在冲突。《民法典》赋予平台根据案件情况灵活处理的裁量权，而《电子商务法》的刚性规定导致平台操作混乱[4]。实践中，平台为规避责任多选择适用“15 天”最长时间，进一步加剧了被投诉方的损失。

3.2. “合理期限”的引入与适用

将“15 天静默期”修改为“合理期限”具有必要性与可行性，具体理由如下：

1、平衡利益关系

“合理期限”可根据案件复杂性、商品特性动态调整。对于明显不侵权的情形(如被投诉方持有清晰授权书)，平台可缩短期限至 3~5 天；对于疑难案件，可延长至 15 天，但需说明理由。这一弹性设计既能避免被投诉方的不必要损失，又能为权利人提起诉讼预留合理时间。

2、强化平台治理能力

电商平台在长期运营中积累了丰富的知识产权纠纷处理经验，如淘宝的“知识产权保护平台”可通过大数据分析识别恶意投诉模式。赋予平台“合理期限”的裁量权，使其能结合投诉历史、证据可信度等因素快速处理，减少恶意投诉对司法资源的占用。

3、与法律体系协调

最高人民法院《关于涉网络知识产权侵权纠纷几个法律适用问题的批复》已采用“合理期限 + 最长期限(20 个工作日)”模式，为《电子商务法》的修改提供了司法依据。将“15 天”改为“合理期限”，可消除法律冲突，形成统一的制度适用标准。

4. 恶意投诉的司法规制路径完善

4.1. 规制思路的选择：反不正当竞争法的优先适用

司法实践中，恶意投诉的规制存在“侵权法思路”与“反不正当竞争法思路”的分歧：

1、侵权法思路的局限性

侵权法以“权益侵害”为核心，要求被投诉方证明“损害、因果关系、过错”，但存在三方面不足：一是“恶意”的举证难度大，被投诉方往往难以获取投诉人主观动机的直接证据；二是救济范围有限，仅能弥补直接经济损失，无法涵盖对市场秩序的破坏；三是请求权基础不明确，我国未将恶意投诉规定为特殊侵权，只能适用一般侵权条款，导致裁判尺度不一。

2、反不正当竞争法思路的优势

反不正当竞争法以“行为正当性”为核心，更契合恶意投诉的竞争行为本质。

(1) 保护范围更广：不仅保护被投诉方的个体利益，还维护市场竞争秩序与消费者选择权。例如，在武汉金牛公司案中¹，法院指出，被告的恶意投诉行为不仅损害原告利益，还误导消费者、扰乱电商平台秩序，应适用《反不正当竞争法》第 2 条(商业道德条款)规制。

(2) 构成要件清晰：只需证明投诉行为违反商业道德、具有不正当性，无需严格证明“过错”与“因果关系”，降低了被投诉方的举证难度。

(3) 赔偿力度更大：《反不正当竞争法》第 17 条规定了惩罚性赔偿，可对恶意投诉方处以一倍以上五倍以下的赔偿，威慑效果更强。

¹参见(2021)渝民终 1083 号民事判决书。

从司法数据看,66.7%的恶意投诉案件适用《反不正当竞争法》,23.8%同时适用《反不正当竞争法》与《电子商务法》,表明反不正当竞争法已成为规制恶意投诉的主要依据。

4.2. 救济路径的体系化构建

1、事后救济：确认不侵权之诉与不正当竞争之诉并行

确认不侵权之诉：被投诉方可通过该诉讼快速结束权利不稳定状态。例如，在拜耳公司诉李庆案中²，法院确认被投诉方不侵权，为平台恢复链接提供了依据。此类诉讼属于确认之诉，不涉及赔偿，但能及时止损。

不正当竞争之诉：在确认不侵权的基础上，被投诉方可另行提起不正当竞争之诉，主张损害赔偿。例如，许先本诉童建刚案中，法院在确认不侵权后，依据《反不正当竞争法》判决被告赔偿经济损失5万元。两诉并行可实现“止损 + 赔偿”的双重救济。

2、事前救济：反向行为保全的立法化

反向行为保全是应对恶意投诉即时损害的关键制度，指被投诉方可在诉讼前申请法院裁定平台恢复商品链接。2019年浙江省高院《涉电商平台知识产权案件审理指南》首次认可该制度，全国首例反向行为保全案中，法院考虑到涉案蚊帐为季节性商品，在“6·18”前夕裁定恢复链接，避免了被投诉方的不可逆损失。当前反向行为保全的适用条件中，“提供相应担保”是核心门槛之一。根据《最高人民法院关于审查知识产权纠纷行为保全案件适用法律若干问题的规定》，法院通常要求申请人提供与被申请人可能遭受损失相当的担保，这一要求对资金实力薄弱的小微企业构成实质性障碍。针对这一问题，应建立差异化担保机制，对小微企业实行担保豁免或降低担保金额，具体路径包括：

(1) 明确小微企业界定标准：参照《中小企业划型标准规定》，以营业收入、从业人员等为指标，如年度营收低于500万元且员工少于50人的电商经营者，可认定为小微企业，适用差异化担保规则。

(2) 担保豁免的适用场景：对侵权可能性极低(如被投诉方持有清晰授权文件、权利人流转证据明显伪造)、损失紧迫性极高(如处于“双11”“年货节”等关键节点)的案件，小微企业可申请担保豁免，法院仅需审查其初步不侵权证据的真实性。

(3) 降低担保金额的梯度设计：对不符合豁免条件的小微企业，担保金额可降至预估损失的30%~50%，并允许以非现金形式提供担保(如平台信用背书、第三方机构保函等)。例如，淘宝、京东等平台可建立“小微企业信用池”，为符合条件的商家提供担保额度，降低现金压力。

同时，需通过程序设计平衡权利人与被投诉方利益：法院在审查时应举行听证，听取权利人异议；对获得担保豁免或低额担保的案件，可要求小微企业提供经营状况证明、损失预估报告等补充材料；裁定生效后，若最终认定侵权，应从企业经营账户中优先执行赔偿，避免权利人损失无法追偿。

推动反向行为保全立法化，需在现有条件基础上增补差异化条款：“被投诉方为小微企业，且能证明不侵权可能性极高、损失不可逆转的，法院可酌情豁免担保或降低担保金额；具体标准由最高人民法院另行规定。”这一调整既能为小微企业提供及时救济，又能通过精细化设计防止权利滥用，实现效率与公平的平衡。

5. 结论

电商平台知识产权恶意投诉的规制需从三方面发力：一是确立“明知 + 不当动机”的恶意认定标准，统一司法尺度，避免同案不同判；二是将“反通知 - 恢复[5]”制度中的“15天静默期”修改为“合理期限”，赋予平台灵活裁量权，平衡权利人与被投诉方利益；三是构建“确认不侵权之诉 + 不正当竞争之

²参见(2017)浙0110民初18624号民事判决书。

诉”的事后救济体系，辅以反向行为保全的事前预防，形成全链条规制。

此外，还需强化平台自治与司法衔接，如建立恶意投诉人“黑名单”制度，限制其投诉权利；推动电商平台与法院数据共享，实现投诉信息与诉讼进度的实时互通。唯有通过制度完善、司法统一与平台协同，才能遏制恶意投诉乱象，实现知识产权保护与电商行业健康发展的双赢。

参考文献

- [1] 冯晓青. 知识产权行使的正当性考量: 知识产权滥用及其规制研究[J]. 知识产权, 2022(10): 3-38.
- [2] 孔祥俊, 毕文轩. 电子商务平台知识产权恶意投诉的规制困境及其化解——以 2018-2020 年已决案例为样本的分析[J]. 山东大学学报, 2022(1): 107-118.
- [3] 程德理. 专利侵权警告函滥用规制研究[J]. 知识产权, 2021(5): 56-57.
- [4] 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.
- [5] 林秀芹, 李超光. 电商环境下“通知-删除”运行生态衍变阐释与重构[J]. 大连理工大学学报(社会科学版), 2021, 42(3): 70-77.