

# 电商平台“通知 - 删除”规则检视与完善构想

张天若

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2026年1月29日; 录用日期: 2026年2月9日; 发布日期: 2026年3月6日

## 摘要

电商平台的迅猛发展使知识产权保护成为平台治理的关键议题。“通知 - 删除”规则作为重要保护机制在我国电商平台广泛应用, 其源于美国《千禧年数字版权法》避风港条款。然而, 规则实施中暴露出恶意投诉泛滥、平台责任过重、救济机制不完善等问题, 影响规则效用。本文深入剖析该规则立法溯源与规范内容, 探讨实践困境, 提出加强平台实质审查义务、改造“通知 - 删除”规则、增设通知担保制度等改进措施, 为电商平台知识产权保护提供解决方案, 推动电商行业健康发展。

## 关键词

“通知 - 删除”规则, 电商平台, 恶意投诉, 平台责任

## Review and Improvement Proposals for the “Notice-and-Take-Down” Policy on E-Commerce Platforms

Tianruo Zhang

Law School, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: January 29, 2026; accepted: February 9, 2026; published: March 6, 2026

## Abstract

The rapid growth of e-commerce platforms has made intellectual property protection a critical issue in platform governance. The “notice-and-takedown” rule, originating from the safe harbor provisions of the U.S. Digital Millennium Copyright Act, has been widely adopted as a key protective mechanism on Chinese e-commerce platforms. However, its implementation has exposed problems such as rampant malicious complaints, excessive platform liability, and inadequate redress mecha-

nisms, undermining the rule's effectiveness. This paper delves into the legislative origins and normative content of the rule, examines practical challenges, and proposes improvement measures such as strengthening platforms' substantive review obligations, reforming the "notice-and-takedown" rule, and establishing a notice security system. These solutions aim to enhance intellectual property protection on e-commerce platforms and promote the healthy development of the e-commerce industry.

## Keywords

"Notice-and-Take-Down" Policy, E-Commerce Platforms, Malicious Complaints, Platform Liability

Copyright © 2026 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

在当今的电子商务环境中，知识产权保护已成为平台治理的核心议题之一。随着网络交易的快速发展，电商平台在推动经济增长的同时，也面临着日益严重的知识产权侵权问题。该规则起源于美国的《千禧年数字版权法》，并被我国立法采纳，旨在简化知识产权维权流程，减轻平台的责任。然而，“通知-删除”规则的实施效果却差强人意，实践中，恶意投诉现象频发，部分不法分子利用规则漏洞，以虚假通知等不正当手段干扰正常经营秩序，给合法商家带来极大困扰。与此同时，平台在应对各类投诉时，责任边界变得模糊不清，责任压力不降反增，面临着诸多两难困境。

基于此，本文将深入探究电商平台“通知-删除”规则的立法起源、具体规范内容，剖析其在现实操作过程中遭遇的重重困境。并在此基础上，提出一系列具有针对性与可操作性的完善规则构想，期望能为电商平台治理提供切实可行的建设性参考，助力电商平台营造更加健康、有序、公平的知识产权保护环境。

## 2. 电商平台“通知-删除”规则的立法溯源与规范内容

### 2.1. “通知-删除”规则的立法溯源

“通知-删除”规则源自美国版权法中的避风港原则。该原则最早在《千禧年数字版权法》(DMCA)的第512条中明确提出，为通道服务、系统缓存、信息存储以及信息定位这四类基础网络服务设定了避风港机制。此制度的主要目的是平衡网络服务提供者与版权所有者之间的利益，使网络服务提供者无需承担繁重的审查责任，而仅需履行“通知-删除”的义务。

2006年颁布的《信息网络传播权保护条例》(2013年修订)第14、15条即较为细致地规定了“通知-删除”规则的各项要件，第20至23条为不同类型的网络服务提供者设置了不同的免责条件。当时的网络侵权多见于著作权领域，移植而来的“通知-删除”规则最初也是主要适用于该领域。为了回应现实的需要，“通知-删除”规则，逐渐被法律扩展适用至更为一般化的场域中<sup>[1]</sup>。

2011年通过的《最高人民法院关于审理侵害信息网络传播权民事纠纷案件适用法律若干问题的规定》(2020年修正)进一步细化了何种情况下网络服务提供者应当承担“应知或明知”标准，成为判定其是否能够享有“避风港”免责的关键依据。《民法典》第1197条同样采纳了这一立法模式，将“应知或明知”作为判断网络服务提供者是否应承担侵权责任的必要前提。

## 2.2. “通知 - 删除” 规则的规范内容

电商平台“通知 - 删除”规则的基本含义是指电商平台在接到知识产权权利人的有效侵权通知后应及时采取必要措施, 否则对知识产权权利人损害的夸大部分应承担连带的责任[2]。

我国立法者在设立“通知 - 删除”规则时, 将责任排除规则转化为责任构成规则。免责指的是只要平台经营者知道或应当知道侵权行为存在, 或者接到权利人合格的侵权通知就迅速采取必要措施, 即可免除损害赔偿责任[3]。DMCA 本身为免责条款, 而我国在对其移植借鉴的时候, 因惯常立法表述习惯不可避免地将传统立法思维引入外来文本的表述之中, 以致 2006 年《信息网络传播权保护条例》第 20~23 条对前三类网络服务提供者完全以免责条件形式予以规制之后, 对第 4 类网络服务提供者却同时规定了免责条件和但书条款即归责条件[4]。我国在引入“通知 - 删除”规则时没有明确网络服务提供者不承担普遍版权审查义务, 这导致网络服务提供者是否有积极防止侵权的责任在实践中存在争议。此外, 《信息网络传播权保护条例》在规定通知的内容时要求提供“构成侵权的初步证明材料”, 这也意味着网络服务提供者需对侵权与否进行判断。承担普遍审查义务的不明确与评估侵权的要求使得我国“通知 - 删除”规则不符合免责规定的典型构造, 转化为归责要件[5]。

## 3. 电商平台“通知 - 删除” 规则的实践困境

### 3.1. 恶意投诉的泛滥

在电商经济中, 消费者越来越依赖线上平台进行购物, 而这些平台通常采用高度个性化的定价机制。

我国引入“通知 - 删除”规则时将免责规则转化为责任构成条款。这意味着平台一旦接到侵权通知就应当采取必要措施, 否则即与侵权人承担连带责任。电商平台难以自主评估侵权通知的可信度, 只能听信侵权通知及时采取必要措施以规避侵权风险。这就极大压缩了平台自治空间, 并诱发大量恶意投诉、搅乱正常的交易秩序[3]。

恶意投诉是指投诉人为获取非法或者不正当利益为目的而故意提起一个在事实上和法律上无根据的投诉行为。电商平台的“通知 - 删除”规则, 便于权利人低成本高效率地进行批量维权, 却成为一些熟悉知识产权相关规则的人不当获利的手段[6]。相较于线下投诉所存在的流程繁琐、成本高昂、反馈迟缓以及审查标准严苛等问题, 线上投诉仅需投入较低成本, 通过相对宽松的审查流程, 便能迅速获得电商平台的响应, 进而促使被投诉人的相关作品被删除、屏蔽、链接断开或交易与服务终止。若首次投诉未达预期效果, 投诉者还可再次或多次发起投诉, 其破坏力较大, 影响范围也较为广泛[7]。

在当下的网络交易生态中, 恶意投诉人针对“通知 - 删除”规则的肆意滥用现象, 已成为扰乱市场秩序的一大顽疾。这一不当行为对平台及其内部商家的正常经营活动造成了严重冲击, 使平台运营陷入无端困境, 承受着巨大的负面效应。另外, 《电子商务法》第 43 条在传统“通知 - 删除”规则的既有框架之上, 增设了 15 天的静默期条款。依据此规定, 一旦商家遭遇投诉, 其商品链接被平台删除或断开后, 至少需维持 15 天的这种非正常状态。这一立法设计本意或许在于平衡各方权益、保障程序公正, 但在客观上却为恶意投诉人提供了更为充裕的操作时间与可乘之机。恶意投诉人可借此静默期进一步实施其不良企图, 导致被投诉商家在长达半月里无法正常开展销售业务, 遭受经济损失与商业机会流失的双重打击, 进而使得恶意投诉行为所产生的危害后果被进一步放大与恶化。

### 3.2. 电商平台责任的加重

《电子商务法》第 41 条要求平台制定自己的知识产权保护规则, 采取平台自治与侵权责任并重的模式。同样, 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 4 条也赋予电商

平台更多的自治空间，规定电子商务平台经营者可以根据知识产权权利类型、商品或者服务的特点等，制定平台内通知和声明机制的具体执行措施。“通知-删除”规则在处理权利人、平台和用户之间的关系时本来就有向平台倾斜的趋势，意图通过减轻网路服务提供者的责任来鼓励互联网产业的发展，所以电商平台在此框架之下不应承担过重责任[8]。

为有效规避可能产生的连带侵权法律责任，电商平台基于自身利益最大化的考量，往往对所有形式上符合既定规范的投诉，不加甄别地径直采取“通知-删除”的标准化处理流程。此举确使电商平台在法律层面获得了一定程度的安全保护，暂时免除了潜在的法律追责风险。然而，这种片面追求自身风险规避的做法，实则是在以牺牲平台内经营者合法权益为沉重代价的。平台内众多合法合规经营的商家，可能因恶意投诉、误投诉等不实指控，在毫无辩解机会的情况下，遭遇商品链接被强制下架、店铺流量骤降等严重后果，进而导致经营收入锐减、商业信誉受损。长此以往，平台生态的健康发展亦遭受重创，公平竞争的市场环境遭到破坏，创新活力与商业多样性受到抑制。更为严峻的是，电商平台的这种处理模式，还将压力层层传导至产业链下游，引发一系列连锁反应。供应商、物流服务商等合作伙伴因商家经营受阻，面临订单减少、资金回笼困难等困境，整个产业链的稳定运行与协同发展受到威胁。

为了进一步转移风险，平台普遍通过《服务协议》中的格式条款，规定因权利人投诉错误导致商家损失的，由权利人自行承担，平台概不负责。这虽然可能在合同层面规避了部分风险，却将经营者完全暴露于恶意投诉的威胁之下，加剧了权利义务的失衡。

### 3.3. 被投诉人救济渠道的阻塞

“通知-删除”规则的过程为“通知-采取必要措施-转通知-声明-反通知-15天等待期”。《电子商务法》第43条规定了当电商平台转送投诉人声明给权利人后，如果15日内未收到投诉或通知，则需要终止必要措施。这也就导致无论被投诉人是否提交不侵权的证明，电商平台都必须等到15日届满方能终止采取措施[9]。在电商竞争以分秒计的语境下，商品链接被下架意味着流量入口被切断、搜索权重归零、营销活动中断。即便15天后链接恢复，其累计的销量数据、用户评价和平台算法推荐权重也已遭受毁灭性打击，由此造成的商誉损失和市场机会的错失往往是不可逆的。

若被投诉人欲追究恶意投诉人的法律责任，其必须证明投诉人主观上存在“恶意”。然而，我国司法实践中对恶意的认定标准极为严格，通常要求证明投诉人“明知权利不成立或明显缺乏依据”而仍然投诉。根据谁主张谁举证原则，这不仅需要经营者自行收集对方权利瑕疵(如商标抢注、专利无效)的证据，还要求对投诉人主观状态进行证明，举证难度极大。

在司法实践中，“反向行为保全”应运而生。该制度表现为被投诉的经营者向法院提出申请，请求法院责令相关平台先行恢复被下架或删除的链接。不过，被投诉人须承担举证责任，提供充分证据以证实当前情形具有紧迫性，且若不恢复链接，将会导致难以弥补的损害后果。此外，被投诉人通常还需提供担保。“反向行为保全”的审查标准与传统行为保全同样严苛，并非所有遭受恶意投诉影响的经营者均能满足相应条件以获得该保全措施。

## 4. 电商平台“通知-删除”规则的完善构想

### 4.1. 电商平台实质审查与形式审查并重

近年来随着电商平台规模逐渐扩大和物流产业发展，网络交易额显著增加，电商平台并不单纯作为一个中介性的市场主体、盈利法人而存在，更多具有了电子商务领域的管理职能。且电商平台作为网络服务提供者，为保障平台内经营者的经营活动能够稳定展开，在对其做出处理前，应当负有审查权利人作出的侵权通知是否有效的义务[10]。电商平台作为第三方服务提供者，对经营者的信息最为了解，可以

用低成本、高效率的手段(如删除、屏蔽、断开链接等措施)阻止违法行为,相较于政府部门的规制拥有极大优势,能够以最小成本实现防范风险的功能[11]。

平台首先对通知进行形式要件审查(如身份证明、权属证明、初步链接),此为强制性义务。在形式审查合格后,平台应启动以“一般理性管理者”认知水平为标准的有限实质审查。其核心目标是“排除明显不构成知识产权侵权的情形”。这一标准既保障了平台需要履行一定程度的实质审查标准,以保证平台以相对低的审查成本过滤掉一部分明显的错误通知和恶意通知,又避免了因审查标准过高而导致的平台前期投入成本过大以及后期承担责任风险较高的问题[12]。

#### 4.2. “通知-删除”规则的改造

在电商蓬勃发展、知识产权纠纷频发的当下,合理且高效的处理机制对于保障各方权益、维护市场秩序至关重要。当前,电商平台在处理知识产权侵权投诉时,转通知程序与静默期制度存在一定不足,对其进行优化调整具有迫切性和必要性。并且应当增设通知担保制度,遏制错误通知与恶意通知行为。

首先应当将转通知程序提前。将转通知程序提前,要求平台在采取必要措施之前及时把形式合格的投诉通知转送给被投诉人,能使被投诉人在第一时间了解投诉内容,有足够的时间收集证据、准备陈述,从而享有平等对抗的机会。例如,某商家被投诉侵犯他人商标权,若能及时收到转通知,就可以迅速整理自己的商标注册文件、商品来源证明等材料,向平台说明情况,避免因信息滞后而遭受不必要的损失。前置转通知程序能够促使被投诉人及时提供相关材料和观点,使平台在采取必要措施之前就能获取更丰富、更全面的信息。该程序并非否定平台依法承担的“及时采取必要措施”义务,而是通过在合理且极短的时间窗口内引入信息反馈机制,为平台作出是否采取措施的判断提供更充分的依据,从而提高处置决策的准确性。《民法典》第1195条以及《电子商务法》第42条虽要求平台在接到通知后及时采取必要措施,但并未排除在采取措施之前向被投诉人转送通知、听取其初步陈述的可能性。只要平台能够控制转通知与反馈期限,确保整体处置流程不发生不合理延误,前置转通知程序并不当然构成对法定义务的违反。

其次,平台无须遵守严格的15天静默期。如果被投诉人提交了合格的反通知,则平台需要综合通知和反通知材料对侵权可能性作进一步的审查,并自行做出是否采取必要措施的决定,而无须恪守严格的静默期制度。平台对其采取必要措施的决定是否负有责任,同样取决于是否具有过错,即是否尽到了实质审查的义务[13]。

最后,增设通知担保制度。投诉人需要根据采取“必要措施”可能造成的侵权损失风险大小,与网络服务提供者明确其应当提供财产担保的数额。就担保的数额而言,应当基于通知涉及权利的直接经济价值和错误通知可能造成的损失来综合判定,借鉴倍数限制的方式确立知识产权担保的最高限额,综合考量受害人损失与行为人获利等相关因素[14]。在担保形式上,可允许投诉人通过多元化方式履行担保义务,例如提供现金保证金、由第三方机构出具的保证保险,或在一定条件下允许具备资信能力的主体提供信用担保。同时,应当明确担保金的退还机制:在投诉成立、侵权事实得到确认的情况下,担保金应及时返还投诉人。而在投诉被认定为错误通知,或因投诉人的原因导致被投诉人遭受损失的,担保金则可用于优先赔偿相应损害。如此能避免投诉人行使通知权利的随意性。在没有担保制度的情况下,投诉人可能出于各种不当目的,如恶意竞争、敲诈勒索等,随意发出投诉通知,给被投诉人带来不必要的困扰和损失。而通知担保制度要求投诉人在发出通知时提供相应的财产担保,这就增加了投诉的成本和风险。投诉人在发出通知前会更加谨慎地考虑自己的行为是否合理合法,从而减少了随意投诉的可能性。其次,通知担保制度能促使投诉人更加谨慎地实施通知行为。为了确定合适的担保数额,投诉人需要对采取“必要措施”可能造成的侵权损失风险进行评估和分析。这就要求投诉人在发出通知前进行充分的

调查和研究，确保自己的投诉具有合理的事实依据和法律依据。这样一来，错误通知行为的发生频率将得到有效降低，有利于维护电商平台的正常秩序和公平竞争环境。

### 4.3. 规制下的平台自治

在积极倡导并鼓励电商平台深度参与网络空间治理进程的同时，构建一套行之有效的外部监督机制同样不可或缺，此举旨在实现治理效能的最大化。

兼具市场经营主体与公共治理平台双重属性的电商平台，在实际运作中已悄然承担起部分原本由行政机关履行的职能，成为网络空间治理中不可或缺的一环。面对这一新态势，政府应在充分尊重平台自治权的基础上，发挥积极的引导作用，确保平台治理活动既符合市场规律，又符合公共利益的需求。政府部门可借助数据统计与分析工具，对平台运营状况进行实时监测与深度评估，为精准施策提供科学依据。同时，通过构建政府与平台间的常态化对话机制。

针对利用平台规则漏洞进行不正当竞争、恶意扰乱市场秩序等行为，政府应果断出手，依法采取包括但不限于行政处分在内的多种惩治措施，及时予以制止并加大处罚力度。此外，还需建立健全利益受损方的救济机制，确保受害者能够获得及时、充分且有效的法律援助与经济赔偿，切实维护其合法权益。通过提高恶意行为的违法成本，形成有效的法律震慑，可以进一步增强平台内经营者的信心与安全感，激发其创新活力与市场竞争力。最终，这将有助于营造一个公开透明、公平公正、诚信有序的电子商务竞争环境，为电子商务行业的持续健康发展提供有力保障。

## 5. 结论

“通知 - 删除”规则在电商平台中为知识产权保护提供了一种简便、高效的解决途径，使得权利人能够迅速对侵权行为进行反应，同时减轻了平台的审查负担。然而，随着电商行业的蓬勃发展，这一规则在实际应用中逐渐暴露出诸多问题。首先，恶意投诉的泛滥成为一大难题，许多不法分子利用规则漏洞进行不正当竞争或敲诈勒索，给平台和商家带来了不必要的困扰和经济损失。其次，平台在为规避责任而采取“通知 - 删除”措施时，未能充分考虑被投诉商家的合法权益，导致了平台责任的过度加重和商家处于不利地位的情况。最后，被投诉人缺乏有效的救济渠道，反通知机制的操作复杂且难以实施，使得商家在面对恶意投诉时往往无法及时恢复其业务，从而造成商誉损失和市场机会的流失。

为了应对这些困境，必须对现行的“通知 - 删除”规则进行进一步完善。首先，平台应承担更为积极的审查责任，不仅限于形式审查，还应当进行一定程度的实质审查，确保侵权通知的真实性和合理性。其次，应优化“通知 - 删除”程序，提前将通知转送被投诉人，使其能够及时提供证据和陈述，确保公平性。同时，废除过于严格的15天静默期规定，让平台可以根据反通知内容更快作出判断，从而减少不必要的经济损失和市场损害。此外，增设通知担保制度，要求投诉人对其侵权通知的真实性和合法性提供担保，这一措施将有效减少恶意投诉行为，保障平台内商家的合法权益。

在此基础上，政府应发挥引导作用，确保平台治理既符合市场规律，又兼顾公共利益。政府可以通过数据分析和监测平台运营，及时发现并遏制不正当竞争行为。同时，加强对平台规则执行的监督，并通过完善的救济机制，为受到恶意投诉的商家提供及时的法律支持，减少因规则滥用带来的损害。通过提高违法行为的成本，增强平台内商家的信心，激发市场创新活力。

总体而言，“通知 - 删除”规则作为电商平台知识产权保护的重要制度，必须不断完善以适应市场和法律的变化。通过合理的制度设计和科学的法律实施，能够有效遏制恶意行为，促进电商平台健康、有序的发展，为行业的持续创新与公平竞争提供强有力的保障。

## 参考文献

- [1] 王滢. 《民法典》第 1195 条(“通知删除”规则)评注[J]. 法学家, 2025(2): 175-190+196.
- [2] 李晓秋. AI 时代电商平台“通知-删除”规则的价值重塑及司法实现[J]. 南通大学学报(社会科学版), 2024, 40(2): 110-119.
- [3] 彭学龙, 刘小威. 知识产权侵权平台责任论: 从被动免责到主动治理[J]. 知识产权, 2024(12): 27-44.
- [4] 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.
- [5] 王杰. “通知-删除”规则的结构扩张与适用限制[J]. 知识产权, 2025(8): 3-22.
- [6] 祝珺. 电商平台知识产权保护问题研究[J]. 知识产权, 2020(4): 66-73.
- [7] 潘剑锋, 杨润琦. 反向行为保全的解构与重构——从电商平台恶意投诉问题化切入[J]. 南京师大学报(社会科学版), 2024(5): 103-116.
- [8] 魏宁. 电子商务中“通知-删除”规则滥用的规制——以平台自治与法律实施为视角[J]. 南大法学, 2022(5): 93-107.
- [9] 毕文轩. 电商平台涉知识产权侵权治理的困境与纾解——基于司法裁判的实证分析[J]. 南开学报(哲学社会科学版), 2024(1): 67-80.
- [10] 马更新. “通知-删除”规则的检视与完善[J]. 政治与法律, 2022(10): 147-160.
- [11] 林威. 论“通知-删除”规则的性质——以平台自治为视角[J]. 北京化工大学学报(社会科学版), 2021(2): 34-44.
- [12] 毕文轩. 论电商平台知识产权的公私协同治理模式[J]. 上海交通大学学报(哲学社会科学版), 2024, 32(8): 68-81+107.
- [13] 虞婷婷. 论电商平台对知识产权侵权通知的实质审查义务[J]. 南大法学, 2025(6): 156-170.
- [14] 刘祖兵. “通知-删除”规则重新释义的动因、梗阻与创新理路——从生成式人工智能产业技术背景切入[J]. 武汉科技大学学报(社会科学版), 2025, 27(4): 65-76.