

# 电子商务法中恶意投诉行为的法律规制

## ——基于“通知 - 删除”规则

况薇薇

贵州大学法学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2024年3月6日; 录用日期: 2024年3月25日; 发布日期: 2024年5月10日

### 摘要

对电子商务领域内的知识产权侵权行为进行投诉是“通知 - 删除”规则的题中应有之义, 但权利人恶意投诉无疑是对该规则的滥用。究其原因, 电商平台对投诉仅采取形式审查、“15日等待期”设置的不合理、《电商法》对恶意投诉的惩罚性赔偿规定不清晰等, 多因混合导致不正当竞争的恶意投诉行为频发, 损害了电商经营者的利益, 严重破坏电商平台的营商环境。据此, 有效的对策应包括细化通知有效的标准, 灵活处理必要措施的等待期, 适当引入担保和反担保制度, 扩大必要措施的范畴等。

### 关键词

“通知 - 删除”规则, 电子商务平台, 恶意投诉

# Legal Regulation of Malicious Complaints in E-Commerce Law

## —Based on the “Notification-Delete” Rule

Weiwei Kuang

School of Law, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Mar. 6<sup>th</sup>, 2024; accepted: Mar. 25<sup>th</sup>, 2024; published: May 10<sup>th</sup>, 2024

### Abstract

Complaining about intellectual property infringement in the field of e-commerce is a part of the “Notification-Delete” rule, but malicious complaints from rights holders are undoubtedly an abuse of this rule. The reasons for this are that e-commerce platforms only adopt formal review for complaints, the unreasonable setting of a “15 day waiting period”, and the unclear punitive compensa-

tion provisions for malicious complaints in the E-commerce Law. The frequent occurrence of malicious complaints due to mixed reasons has damaged the interests of e-commerce operators and seriously damaged the business environment of e-commerce platforms. Based on this, effective measures should include refining the standards for effective notification, flexibly handling the waiting period for necessary measures, introducing guarantee and counter guarantee systems appropriately, and expanding the scope of necessary measures.

## Keywords

“Notification-Delete” Rule, E-Commerce Platform, Malicious Complaints

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. 问题的提出

毫无疑问, 信息技术的迅猛发展使得社会已经跨进了互联网时代, 相对应的, 我国电商产业发展的势头也愈发猛烈, 如今已不断渗入人们的日常生活。但在电子商务经济带来无数便利的同时, 传统的知识产权领域也迎来了前所未有的冲击和挑战。《电商法》详细规定了电商平台需遵循“通知-删除”规则, 明确在知识产权权利人向电商平台发出电商经营者侵权的通知后, 平台管理者需及时履行删除链接等法定职责。为防止权利人恶意向电商平台投诉, 《电商法》第 42 条第 3 款规定, 对于恶意投诉的行为可适用惩罚性赔偿, 恶意投诉人应加倍承担赔偿责任, 即便如此, 有心者仍会寻找法律之漏洞, 在实践中假借维护知识产权的理由, 利用该规则进行大量恶意投诉, 结果就是电商经营者与电商平台的管理者双方利益都遭受巨大的损失<sup>1</sup>, 这无疑增加了电商产业的运营成本。究其缘由, 电商平台对权利人的通知仅采取“形式审查”便对电商经营者进行限制以及《电商法》对恶意投诉行为的法律规制不完善等, 多种原因共同导致电商经营者的利益遭受损害。因此, 完善相关法律规制以解决电商平台内恶意投诉的问题迫在眉睫。

## 2. “通知-删除”规则的主要内容

### 2.1. “通知-删除”规则的含义

“通知-删除”规则是由 1988 年美国颁布的《数字千年版权法》中的“避风港”原则发展而来, 该规则最早用来解决版权侵权问题, 同时也对网络服务商的侵权责任进行了分配[1]。具体含义为, 当知识产权权利人认为用户在信息储存空间中上传的链接或信息侵犯了自身权利时, 可以以通知的方式告知网络服务提供者相关的侵权事实, 并向其展示用户构成侵权的初步证据, 网络服务提供者经形式审查后认为该用户可能或已经构成侵权的情况下, 应当及时通知侵权用户删除侵权内容, 通知后, 若用户及时移出了侵权信息并停止侵权行为, 则网络服务提供者不承担责任, 若网络服务提供者不履行通知义务, 则应同侵权用户对侵权损害扩大部分承担连带责任。

### 2.2. 我国《电商法》对“通知-删除”规则的规定

在电子商务经济兴起初期, 我国将从美国继受而来的“避风港”原则作为电商经营者侵权责任认定的一般规则, 随着电商领域矛盾的不断演变, 我国《信息网络传播权保护条例》及《侵权责任法》也相

<sup>1</sup> 参见(2019)京 0491 民初 1601 号。

应地顺应时代要求对该规则进行了补充和细化，并在此基础上增加了“红旗原则”。至 2019 年，我国《电商法》第 42 条至第 45 条对该规则做出了更为具体的规定，其核心包含以下四个步骤，权利人投诉 - 电商平台通知 - 电商经营者反通知 - “15 日等待期”后恢复。

### 3. 电子商务领域恶意投诉行为泛滥的成因分析

#### 3.1. “通知 - 删除”触发门槛过低

权利人通知触发电商平台采取保护措施的法律依据，对应在《电商法》第 42 条第 1 款、第 2 款之中，规定了权利人向电商平台提供用户初步侵权证明后，电商平台应立即通知侵权的电商经营者，并采取删除链接、终止交易等手段结束对权利人的侵权，这说明电商平台在“通知 - 删除”规则适用过程中仅对权利人提交的证据进行简单的形式审查。尽管最高人民法院已经发布了关于电商知识产权案件相关的指导意见，明确指出权利人的有效通知应满足形式与实质两方面内容，否则属于无效通知，此种情况就意味着电商平台无需对电商经营者采取任何措施。然而在实践中，电商平台为了避免与平台内的侵权用户承担连带责任，在其收到权利人的通知以后，往往不愿意对权利人的通知进行实质审查，其更愿意选择轻易地牺牲电商经营者的利益，从而避免自身卷入同电商经营者承担连带责任的风险，更有甚者在明知权利人的通知于理不合、于法无据，纯属恶意投诉的情况下，仍然将涉案商品或链接强制下架，这直接助长了知识产权人恶意投诉的歪风。

#### 3.2. “15 日等待期”的程序设置不合理

《电商法》第 43 条第 2 款规定了“15 日等待期”，即当权利人接到电商平台转送的通知后 15 天内，既没有向法院起诉又没有向相关部门投诉，电商平台才能终止对平台经营者采取的种种不利措施。由此可见，尽管《电商法》向电商经营者提供了“反通知 - 恢复”的解释机会，但其仍无法挣脱于停止经营的状态之中，也就是说，即使电商经营者能够以反通知的形式充分证明其并没有侵权，但 15 日冷静期的设置会直接导致没有侵权的经营者在 15 天的时间内丧失经营权，其经营渠道在短期内会被完全全的切断。不难发现，《电商法》对 15 日等待期的规定使得电商平台为权利人所采取的种种限制经营措施，对经营者来说都产生了诉前禁令的效果，这直接增加真正权利人维权的成本，甚至致使其丧失维护自身权益的机会。在各方学者的批判中，我们发现“15 日冷静期”的规定确实缺乏柔性，在面对权利人的恶意投诉时，严格适用该规定会给未侵权合法经营者维权带来很大阻碍，难以适应社会发展。

#### 3.3. 恶意投诉行为的法律责任条款过于笼统

在《电商法》出台之前，《信息网络传播权保护条例》和《侵权责任法》中都没有详细规定权利人滥用通知需要承担的法律后果，而在《电商法》对恶意投诉法律规制的条款中，仅粗略的规定了恶意投诉造成电商经营者损害的需要加倍赔偿，并未细化损失范围和赔偿标准，该条款明显可适用性不足，不利于电商经营者追究恶意投诉人的责任<sup>[2]</sup>。实践中，若对经营者严格采取《电商法》所记载的限制措施，则无论怎样都避免不了经营者短期“停业”，这个结果必然会导致涉嫌侵权的商品无法销售，使经营者遭受巨大损失，而《电商法》相关条款并未没有规定恶意投诉人应具体赔偿的范围。不仅如此，在法院审理恶意投诉的案件中，经营者往往很难提供自己遭受损失的证据，也难以举证证明恶意投诉人所获得的利益，结果是经营者的损失只能依据商品下架的经济损失及相关合理费用来酌情确定，最终其实际损失很可能远远高于恶意投诉人所承担的责任，对于索赔不成功的部分，只能自认倒霉。如，在“何某瑶诉邱某明恶意投诉案”<sup>2</sup>中，何某瑶诉请邱某明承担 50 万元的经济损失，但最终由于何某瑶难以举证证明自己的损失和被告邱某明的收益，最终法院只能酌定被告赔偿额为 10 万元。

<sup>2</sup> 详见杭州市余杭区人民法院(2020)浙 0110 民初 6382 号民事判决书。

## 4. 应对电子商务中恶意投诉行为的建议

### 4.1. 提高触发“通知 - 删除”门槛

#### 4.1.1. 适当引入担保和反担保制度

恶意投诉人之所以猖獗的原因之一是投诉成本低，故为了平衡权利人与电商经营者之间的利益天平，可引入担保和反担保机制，保证金的金额应综合考虑商品过往销售量、电商经营者信誉等级等经济价值[3]。首先要求权利人在发出侵权通知时应提供担保，否则电商平台可以不采取相应的限制措施，在此情况下，若事后证实权利人是恶意通知的，担保费用即用来赔偿电商经营者的损失；其次，当经营者要求电商平台暂时终止对其采取的不利措施时，也应当提供反担保，电商在收到保证金后，若权利人没有在规定时间内采取任何法律救济措施，也平台应将先前收取的保证金返还，若权利人进一步维权，则将保证金用于争议的最终解决[4]。

#### 4.1.2. 细化通知的有效标准

对于知识产权侵权通知的具体有效要件，规范层面应当细化其构成要件标准，从而为电商平台形式审查标准的适用提供法律依据，同时也应规定电商平台在此类纠纷中有必要的自治权限。具体而言，在进一步修订《电商法》或出台相关司法解释的过程中，应当对侵权通知中初步证据的有效性标准进行针对性、明确性的规定。在有法律明确规定的基础上，若知识产权人的侵权通知中包含了权利人姓名、电话及家庭住址等基本信息、权利所属证明、权利人对通知真实性的承诺等内容，则原则上电商平台应认定通知的有效性，并可根据权利人的要求给予电商经营者相对应的处罚。

### 4.2. 灵活处理必要措施的等待期

“15 日等待期”条款使得电商经营者在平台内的商品必须下架满 15 天才能恢复，严重的损害了其利益。但是从该条款最初的立法目的来看，“15 日等待期”的设置是为了督促权利人尽早采取或起诉或投诉的维权手段，从而彻底解决侵权纠纷。谁曾想恶意权利人竟利用制度设计的不完善来打击竞争对手，这与纠纷得到实质性解决的立法目的背道而驰。因此，相关规范可以赋予电商平台灵活处理必要措施期限的权限，例如，如果权利人在七日内没有向法院起诉或向有关部门投诉，电商平台可以自行决定是否暂时取消先前采取的必要措施，若权利人在 15 日内起诉或投诉了，电商平台需要恢复必要措施。

### 4.3. 完善恶意投诉损害赔偿机制

商品在下架时间内无法售卖产生的利润损失，系恶意投诉中较为直观且容易计算的损失。但经营者的实际损失远不仅如此，还包括商誉损失、综合排名下降等一些难以量化的损失。对于利润损失，可以根据商品被下架前一段时间内的日均销售额来确定；对于综合排名下降的问题，经营者在被采取措施前，往往会投入一定的资金来推广其商品，在其投入和推广的过程中会取得靠前的综合排名，而在采取必要措施之后，先前的排名优势将会消失，经营者必须重新投入资金来恢复之前的排名，因此，对于综合排名下降问题，我认为赔偿的数额应当以经营者为恢复商品排名投入的资金为准。现有法律并未对抽象的商业损失如何量化进行规定，《电商法》可以在吸收有关损失的具体计算方式后，对抽象的商业损失如何计算进行细化完善。同时，法院在审理恶意投诉案件时，应结合被诉行为的性质、情节等综合考虑恶意投诉人的法律责任。

## 5. 结语

《电子商务法》中的“通知 - 删除”规则在前有法律法规的基础上有了很大的进步和发展，但还是

存在许多不完善的地方，譬如“通知-删除”触发门槛过低，电商经营者被采取措施后难以恢复交易，恶意投诉的责任条款过于笼统等，容易导致利益失衡，从而使得该规则被滥用的现象频发。我们应引入担保和反担保制度、细化通知标准等手段来提高触发通知-删除规则的门槛，除此之外，电商平台还需在实践中探索“合理期限”该如何确定，立法也应当对恶意投诉损害赔偿机制进一步的细化和完善。对于“通知-删除”规则中的恶意投诉行为，除上述的几点应对措施外，我们还可以结合其他一些措施来更好地解决问题，例如可以给予电商平台选择处罚类型的空间，适当增加一些相对来说没那么严厉的不完全阻断交易的措施[5]，比如在涉嫌侵权的产品链接上注明风险提示、暂时冻结经营者的销售页面等，这种相对温和的措施可以在一定程度上保留部分客户和流量，不至于使经营者完全丧失交易机会，而对于某些重复侵权的经营者，由于主观的恶意性较大，电商平台可以采取让他们永久封号的措施，使其永远的不能在本平台进行交易。

### 参考文献

- [1] 吴泽勇. 网络服务提供者帮助侵权责任诉讼的证明责任问题[J]. 当代法学, 2023, 37(1): 120-134.
- [2] 王杰. 《电子商务法》中通知-删除条款之定性与适用[J]. 中国政法大学学报, 2021(5): 182-194.
- [3] 成文娟, 郎梦佳. 电商环境下知识产权恶意投诉行为的认定与规制[J]. 中国应用法学, 2020(1): 95-111.
- [4] 余俊缘. 必要措施的嬗变: 隐忧与应对[J]. 电子知识产权, 2021(3): 63-73.
- [5] 姚志伟. 《民法典》网络侵权条款评释[J]. 法治论坛, 2020(3): 40-52.