不当使用他人权利处理规则

版本号：2026 年4 月版

最新修订时间：2026 年4 月3 日

生效日期：2026 年4 月3 日

一、适用情形与定义

1.1 适用情形

不当使用他人权利，是指商家发布的商品、商品信息、店铺信息、交互信息等涉嫌不当使用他人商标权、著作权、专利权、肖像权等权利，或构成不正当竞争的行为。

1.2 定义

1.2.1 权利人：指合法拥有商标权、著作权、专利权、肖像权等知识产权的自然人、法人或非法人组织。

1.2.2 商家：指在平台发布和销售商品、提供服务、发布内容的所有供应商、分销商及其他经营主体。

1.2.3 商品：指商家在平台销售的有形产品；商品信息指与商品相关的标题、图片、视频、文字描述、属性参数等；店铺信息指店铺名称、域名、店标、店铺介绍、店铺分类、店铺公告、店铺装修等；交互信息指商家在社区、评论、私信、直播、短视频等场景发布的信息。

1.3 投诉计算规则

权利人就同一权利在三天内对同一商家的投诉视为一次投诉。因处理投诉和商家整改需要时间，平台将同一权利人就同一权利在三天之内就同一商家提出的投诉均视为一次投诉，此期间内时间在后的投诉将视为对之前投诉的补充，而不视为再次投诉。其中，"三天"中的"天"起算点以处罚执行时间为准。此规定旨在鼓励权利人一次列明被投诉商家店铺中存在的所有侵权信息，提高投诉处理效率。

二、侵权类型与认定标准

2.1 不当使用他人商标权

2.1.1 定义：指商家出售的商品被认定为商标侵权，但不属于假冒/盗版的情形；或在商品信息、店铺信息中未经授权使用他人商标，导致消费者混淆、误认。

2.1.2 具体包括但不限于以下情形：

(1)商品侵权：商家销售的商品被司法机关裁定或被市场监督管理部门认定构成商标侵权；

(2)标识近似：投诉商品和权利人商品属同类商品/服务，商家所使用的商标标识和权利人注册商标近似，且未取得有效的商标权；

(3)信息层面侵权：未经权利人许可，在商品标题、关键词、属性、商品主图、详情描述、店铺页面等位置突出展示权利人商标，让消费者对产品/服务来源产生混淆误认；

(4)店铺名称侵权：商家店铺名、域名、会员名中未经许可使用他人商标；

(5)不正当竞争：商家经营的品牌对他人商标、商品名称、包装和装潢、企业名称、产品质量标志等构成仿冒或容易造成消费者混淆、误认的（"山寨"行为）。

2.2 不当使用他人著作权

2.2.1 定义：指商家出售的商品被认定为著作权侵权，但不属于盗版的情形；或商家在店铺、商品页面、宣传推广中未经授权使用他人享有著作权的图片、视频、文字、美术作品等。

2.2.2 具体包括但不限于以下情形：

1. 盗图侵权：未经著作权人同意，擅自在店铺或商品信息中使用他人作品，包括但不限于复制、编辑、加工、裁剪、拼接、镜像、添加水印等行为； 图片侵权：未经图片版权所有人许可，在商品主图、详情图、SKU图、店铺装修图、旺铺图片等中擅自使用； 视频侵权：未经视频版权所有人和/或相应权利人许可，在商品视频、直播画面、短视频、店铺宣传视频等中擅自使用，含视频中的音乐、声音、台词、视觉设计、对话、动画元素等；

2. 美术作品侵权：未经权利人授权，在商品或包装上使用他人拥有著作权的美术作品、卡通形象、图案作品等； 例如：销售T 恤衫未经权利人郑渊洁授权使用舒克头像； 例如：销售手机壳未经权利人授权使用其美术作品图案；

3. 文字作品侵权：在商品描述、店铺介绍中未经授权使用他人拥有著作权的文字内容；

4. 版权授权终止：商家所售为正规出版社出版的图书，但权利人证明对该出版社的版权授权已终止或超期；

5. 影视作品侵权：违法使用他人影视作品进行剪辑上传，或传播盗版电子教材、音像制品视频课件。

2.2.3 图片侵权投诉举证要求：

(1)未经图像处理的拍摄原图及属性截图，展示拍摄时间或相机型号等信息；

(2)相关图片PSD 文件编辑界面截图，展示构图元素及图层构建过程；

(3)含有检举方店铺水印的被检举方图片；

(4)若使用供应商原图检举，需先确认被检举对象未获授权，并提供沟通截图。

合规建议：商家应使用自己拍摄、设计的产品图/模特图/视频进行展示，并留存好原始拍摄素材（原图、PSD源文件、视频工程文件、音乐授权文件等）以备后续维权或申诉使用。

2.3 不当使用他人专利权

定义：指商家出售的商品侵犯他人外观设计专利、实用新型专利或发明专利。

具体包括但不限于以下情形：

(1)未经权利人许可，被投诉商品使用了权利人专利的技术方案、内部结构或外观设计；

(2)商品宣称具备某项专利但实际不具备，或具备专利但未公示专利号，或虽公示专利号但实际错误；

(3)被司法机关或专利管理机关认定为专利侵权。

典型示例：

商家未经专利权人许可，销售仿照某公仔造型的商品，权利人提供明确外观专利侵权证明材料发起投诉； 商家A 因在其店铺内销售侵犯专利权B 的商品，被法院判决立即停止侵权并赔偿权利人损失。

2.4 不当使用他人肖像权

定义：指商家未经肖像权人许可，在商品或描述中使用了肖像权人的肖像。

具体包括但不限于以下情形：

(1)在商品主图、详情图、视频、直播画面中未经授权使用名人、模特、KOL、普通消费者的肖像；

(2)未经授权违规盗用其他创作者形象，以AI 技术篡改原声制作发布带货短视频，或仿用其头像、昵称及直播间画面违规直播带货；

(3)擅自截取含有其他创作者肖像的视频片段进行二次剪辑传播。

典型示例：

商家销售某品牌产品，未经肖像权人认可，使用包含其肖像的图片作为模特图； 达人账号刻意模仿故意使用与其他创作者高度相似的图像作为账号头像，使用雷同昵称，套用其直播风格及布景设计，试图借此恶意仿冒他人。

2.5 不正当竞争行为

定义：指商家所发布的商品信息或所使用的其他信息造成不正当竞争，损害其他经营者或消费者合法权益的行为。

具体包括但不限于以下情形：

(1)商家在商品信息中描述"质量比XX 品牌更好，价格比XX 品牌更低"，属贬低同行、不正当比较；

(2)商家所销售、发布的商品信息或所使用的其他信息和他人具有一定影响力的商品名称、包装、装潢、企业或社会组织名称、域名主体、网站名称等相同或相近似，足以导致消费者混淆、误认；

(3)通过谐音、形近字等方式仿冒知名账号昵称，意图造成消费者混淆，借助他人影响力开展售卖；

(4)组织"晒图免单"等活动，恶意利用用户作为宣传工具，通过搭平台便车的方式攫取流量为竞争性平台引流；

(5)未经授权更换他人短视频中的带货链接为自己商品链接，侵害信息网络传播权并构成不正当竞争。

三、平台主动排查与风险防控机制

3.1 AI 识别与人工抽检

平台有权通过以下方式主动排查平台内侵犯他人知识产权的违规行为：

(1)AI 识别技术：通过大数据和人工智能比对权利人所拥有的知识产权的形象、图案、标记、文字、视频特征等，识别与平台内商品链接具有较高相似度的内容；

(2)人工抽检：定期或不定期对平台内商品、店铺、直播、短视频进行人工巡查；

(3)权利人投诉：接收来自知识产权投诉平台、APP 端线上投诉、官方权利保护中心批量投诉、邮件线下投诉等渠道的侵权通知。

3.2 限售品牌与准入管控

平台将持续优化商品准入标准，对假货冲击较大的品牌、高维权率品牌实施严格的商家准入：

(1)销售涉及特定品牌的店铺必须提供相关授权准入证明文件；

(2)平台有权扩大限售品牌范围，即使个人店铺售卖相关品牌也设置明确的授权门槛；

(3)针对图书等高风险品类，平台可能禁止特定类型店铺销售，以减少盗版风险。

3.3 店铺命名规则排查

平台主动排查、监控店铺名称中是否包含品牌名称。对于被认定存在仿冒、碰瓷知名账号昵称、头像、形象或商标的账号，平台将从严处置。

四、违规处理措施与处罚标准

4.1 违规行为纠正若商家发生不当使用他人权利行为的，平台将对其所发布的不当使用他人权利的商品或信息进行删除、下架、屏蔽、断开链接等处理。具体包括：

(1)商品页面存在侵权情形的，删除相应商品信息；

(2)店铺装修存在侵权情形的，清除店铺装修；

(3)店铺域名、店铺名或会员名存在侵权情形的，释放被投诉域名、店铺名或会员名；

(4)短视频/直播存在侵权情形的，下架侵权内容、阻断直播、重置昵称、关闭电商权限。

4.2 分级处罚标准

平台将根据商家违规行为的严重程度给予不同的处理：

（一）情节一般

定义：发生少量不当使用他人权利的行为，或未造成广泛影响的首发违规。

处罚措施：

(1)删除违规商品/信息；

(2)视情况采取下架商品、搜索屏蔽商品、限制使用商品发布特定功能、限制商品发布数量等措施。

（二）情节严重

定义：包括但不限于以下情形：

(1)重复出现情节一般情形（如同一权利人就同一权利对同一商家投诉成立多次）；

(2)发布大量不当使用他人权利商品或信息；

(3)商家持续不断地不当使用他人商标权或著作权；

(4)引发大量买家/权利人投诉；

(5)其他平台认为情节严重的情形。

处罚措施：

(1)支付违约金1000 元/次；

(2)删除违规商品，并予以7 日内店铺降权/搜索降权/推荐降权；

(3)涉及品牌的将予以品牌停用；

(4)视情况采取限制发布商品、延长交易账期、限制发货、屏蔽店铺、限制使用特定管理工具、限制使用站内通讯工具、监管账户等措施；

(5)如商家未能在72 小时内完成足额支付违约金的，平台可采取延长交易账期、监管账户等措施。

（三）情节特别严重

定义：包括但不限于以下情形：

(1)经司法、行政等权力机关认定商家所发布的商品信息或使用的其他信息存在不当使用他人权利，且手段恶劣或数额巨大或造成严重后果的；

(2)商家发生不当使用他人权利行为且存在手段恶劣、行为密集、规模庞大、后果严重、恶意对抗监管等特殊情节的；

(3)申诉凭证造假，或存在恶意规避规则、在店铺内持续不断地大量发布侵权商品和信息的行为。

处罚措施：

(1)每次扣严重违规24 分；

(2)支付违约金2000 元/次或更高；

(3)清退店铺/永久关闭电商权限/永久封禁账号；

(4)查封账户、限制会员登录、删除店铺；

(5)平台保留追究法律责任的权利，并配合被侵权方及有关部门调查取证。

4.3 二次侵权加重处罚

商家因不当使用他人权利被处罚后，相同链接或同类侵权行为再次被诉侵权确认的，按严重违规加重处罚（如扣24 分等）。平台对重复侵权行为持"零容忍"态度。

4.4 关联店铺连带责任

平台有权依据服务合同对商家所在关联圈内的关联店铺采取相应处理措施，包括但不限于限制活动提报、限制广告投放、店铺降权、商品下架、清退等。

五、申诉与整改机制

5.1 自查通知与整改期限

平台经初步判断认为商品链接存在知识产权违规行为的，将通过商家后台、邮件、知产维权系统消息提醒等途径通知商家申诉或整改。

(1)商家接到自查通知后，应当在3 个工作日内提交申诉或予以整改；

(2)期满未提交申诉材料也未完成整改的，平台有权采取下架、屏蔽、断开链接等处理措施；

(3)因逾期未申诉而被下架的，最迟可以在商品被下架或链接被屏蔽之日起7 个工作日内提交申诉或完成整改，逾期申诉入口将关闭。

5.2 申诉材料要求商家提交申诉时，应提供详细说明不构成侵权的书面理由，并对申诉资料的真实性、合法性、准确性负责。可选申诉材料包括：

(1)授权文件：被投诉商品来自于权利人的凭证，包括品牌授权书、逐级进货凭证、可证明商品合法来源的完整链路单据；

(2)自有权利证明：商家自行拥有合法知识产权的证明材料（如商标注册证、著作权登记证书、专利证书）；

(3)第三方授权凭证：来自第三方权利人合法授权的凭证，包括权属证明和/或授权证明；

(4)不侵权对比说明：被自查商品与权利人的知识产权不相同且不相近似的对比说明；

(5)在先公开/销售证据：在权利人知识产权创作、申请之前的在先公开、在先销售凭证；

(6)其他补充证据：如权利人撤案/撤诉证明、有利判决/裁定、重新取得合法授权的文件等。

注：若商家在投诉处理完成后又能够提交足以证明不存在侵权的证据（如联系权利人重新取得合法授权），平台可以终止此前采取的下架、屏蔽、断开链接等处理措施。

5.3 投诉撤回与失效

权利人可主动撤回投诉；平台可视情况要求权利人答复意见或补充材料，权利人未在合理期限内答复的，视为撤回投诉；主动或被视为撤回投诉的，视为权利人放弃投诉主张。

六、附则

6.1 为了更好地履行知识产权保护责任，平台将根据法律法规的调整、经营环境的变化等因素及时地修订本规则并予以公示。修订后的规则于公示公告中指定的日期起生效。用户继续使用平台的服务，视为对该新修订规则的认可和接受。

6.2 平台不接受已被关闭账号的用户提交的申诉。

6.3 商家知悉并同意，商家是否违反本规则以平台的判定为准。商家认可平台在计算机信息系统中存储、生成的和另行收集的所有数据、资料、信息、文件（展示形式包括但不限于视频、音频、图表、EXCEL 表格）真实、准确、完整，同意平台在纠纷解决中将该等数据直接提交并作为认定案件事实的合法有效且充分的证据，无需另行公证。

6.4 本规则为平台服务合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。本规则适用中华人民共和国法律管辖。凡因本规则引起的或与之相关的争议或纠纷均应提交平台经营者所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。