一、知识产权投诉举报处理制度

**（范本）**

**第一条** 为加强电子商务平台知识产权保护，维护正常交易秩序，保护平台商户和知识产权权利人的合法权益，根据国家有关法律和行政法规制定本制度。

**第二条** 本制度适用于电子商务平台专利权、商标权、地理标志权等有关知识产权的保护。

**第三条** 电子商务平台经营者与商户签订《电子商务（平台）商户不经销侵犯知识产权产品承诺书》，各商户应严格履行承诺的知识产权保护义务。

**第四条** 电子商务平台经营者设立平台知识产权保护办公室（以下简称“保护办公室”）负责受理本平台内涉嫌侵犯知识产权（以下简称为“涉嫌侵权”）的投诉，并协助有关知识产权执法部门开展执法。

**第五条** 投诉人可通过拨打的举报投诉电话、向公布的邮箱递交投诉材料、向保护办公室提交《投诉请求书》等形式开展举报投诉。

投诉人也可以直接请求知识产权管理部门或公安部门进行举报投诉。

**第六条** 电子商务平台内商户的商品、商品包装、宣传品及其他展示拥有自主知识产权的，应当提交相关的权属证明文件，制作《知识产权信息备案表》以备必要时接受检查。平台内店铺类型标注为“旗舰店”“品牌店”“专营店”“专卖店”等字样的经营者，商户应当提供相关权利证明。

**第七条**  平台内商户如违反与电子商务平台经营者签订的相关协议，在其商品、商品包装、宣传品及出现侵犯他人知识产权行为而引起投诉的，应当根据相关法律法规赔偿当事人由此而引致的合理费用与损失。

**第八条** 投诉人如按照本制度向保护办公室提出投诉，并要求保护办公室对被投诉人按本办法处理，应当同意支付保护办公室各相关单位因处理该投诉而引致的费用，并赔偿被投诉人可能因此造成的损失。

**第九条** 投诉人向保护办公室投诉专利侵权的应当提 供以下材料复印件并核对原件:

（一）投诉书。列明被投诉人、被投诉人地址、侵权事实、投诉要求、法律依据以及投诉人姓名或名称、地址、联系电话、投诉日期、代理人相关文件。

（二）权利人身份证明。

（三）专利证书、专利授权公告文本专利法律状态证明。

投诉人是专利实施许可合同的被许可人的需提交专利 许可合同及被许可人的身份证明;是专利权的合法继承人 的需提交专利权合法继承的证明文件。投诉人是外国人或 港澳台地区的提交相应的公证认证证明材料。

**第十条** 投诉人向保护办公室投诉商标侵权的应当提 供以下材料复印件并核对原件:

（一）投诉书原件并加盖公章。列明被投诉人、被投诉人地址、侵权事实、投诉要求、法律依据以及投诉人姓名或名称、地址、联 系电话、投诉日期、代理人相关文件。

（二）主体证明文件并加盖公章。公司及个体户需提交营业执照复印，个人需提交身份证复印件。

（三）商标注册证并加盖公章。

（四）侵权证据。包括侵权实物、商标标识、有关票据或照片等。

**第十一条** 委托他人代理投诉的应提交授权委托书 （原件）及代理人身份证并写明具体授权事宜并由权利人签章。

**第十二条** 有下列情形之一的保护办公室对投诉请求不予受理:

（一）被投诉人不明确的;

（二）所投诉的侵权事实不清楚的;

（三）所提供的投诉书要求材料不齐全并在三天内未 补齐的;

（四）所主张的专利权或商标权尚存在权属纠纷的;

 （五）投诉人就同一事实已向行政部门进行投诉或向人民法院提起民事诉讼的;

（六）超出本级知识产权管理机关区域管辖范围的;

（七）其他影响知识产权权属的情形 。

**第十三条** 上述有关文件经保护办公室工作人员审验有效后，即安排投诉站工作人员处理投诉。被投诉方应协助保护办公室处理投诉事宜。

**第十四条** 保护办公室处理涉嫌侵犯商标、专利或版权的个案，适用举证责任倒置原则。被投诉方在被告知其销售的商品及宣传品涉嫌侵权后，应当及时出示不存在侵权行为声明。不存在侵权行为声明包括：经营者真是身份信息；涉嫌侵权商品、服务或内容的信息或网址；权属证明、授权证明；声明真实性的书面保证；其他证明材料，并协助保护办公室工作人员对涉嫌侵权物品进行查验。

**第十五条** 如被投诉方不能在三天内对被投诉涉嫌侵权的商品作出“不侵权”有效举证的，应当删除、屏蔽、断开相关商品的侵权链接，移除相关侵权信息，终止侵权商品的交易和服务。

**第十六条** 如被投诉方对保护办公室的处理结果有异议，可在一个工作日内到保护办公室提出不侵权的补充举证。举证有效的，可以恢复相关链接，退回保证金；举证无效或不作补充举证的，保护办公室应当冻结被投诉方账户中的全部或部分资金，或要求被投诉方提供保证金，用于确保潜在的知识产权侵权所造成损失的赔偿。

**第十七条** 被投诉人有下列情形之一，且情节严重的，可取消其进驻资格：

（一）对保护办公室工作人员的知识产权投诉举报处理工作拒绝配合、态度恶劣且情节严重的;

（二）拒不执行生效的司法判决或行政处理决定认定销售或许诺销售商品侵权的。

**第十八条** 本办法自发布之日起生效。