

人格权网络侵权救济问题探析

李紫媛

武汉工程大学，湖北省武汉市，430200；

摘要：随着互联网的深入发展，发生在互联网上的人格权侵权案件数量迅速增长，由此产生网络人格权侵权案件的个人救济问题。通过对发生在传统型社交通讯软件平台和论坛、（微）博客类 BBS 社交软件平台人格权侵权行为的界定，进一步明确了目前被侵权人可以实施的联系网络服务提供者、报警或举报、申请人格权禁令、向法院起诉四种人格权网络侵权案件的主要救济途径，从而发现人格权网络侵权救济途径中存在线上投诉举报效率不高、被侵权人诉讼难度大、非诉请求权救济途径不完善等问题，并提出整合并完善线上平台处理途径、多主体着手降低被侵权人的诉讼难度、拓展被侵权人针对性非诉救济途径的法律建议，以期提高个人人格权侵权网络救济效率，切实维护好公民民事权益，促进法治社会进步。

关键词：人格权侵权；网络侵权；侵权救济；民事权益

DOI：10.69979/3029-2700.25.06.038

信息时代下互联网发展迅速，公民的日常生活与网络的联系愈发紧密、每日在网络上投入的时间和精力也愈发增加。网络技术的不断推进为公民提供了丰富多彩的查阅、购物、游戏、社交等平台，同时也由此产生了发端于互联网平台的侵害公民个人人格权等民事权益的事件。本文主要通过网络侵权的概述、救济途径、救济中存在的问题与改进建议四方面来讨论基于社交网络平台的公民之间的民事侵权问题。

1 对人格权的网络侵权的概述

本文着重讨论网络用户利用网络平台对他人实施的侵权行为。本文对于人格权网络侵权行为的界定标准为个人用户利用网络平台以故意捏造事件或非故意主观公布等形式扩大传播不适宜或法律禁止的内容，从而导致侵犯了公民的隐私权、肖像权、姓名权、名誉权等人格权的行为。

1.1 侵权行为主要来源

目前，广泛存在于网上的侵权行为主要的来源平台大致为以下两种：

第一，传统型社交通讯软件平台侵权。这种侵权主要是个人用户通过社交软件群聊如 QQ、微信等，以私聊、发布动态等方式实施侵害他人人格权。传统型社交通讯软件侵权受软件本身限制使得传播范围相对确定，需要浏览门槛，但由于网络信息复制、发送迅速的特点，在原有信息上进行二次以及多次传播、发布到其他平台就

会将原本范围可控的侵权伤害更加扩大。

第二，论坛、（微）博客类 BBS 社交软件平台侵权。这种侵权主要是个人用户在信息公开平台（微博、贴吧等）上通过发布图文、评论、私信、转发传播等方式实施侵害他人人格权。BBS 类社交软件上信息一经发布（默认状态下）全平台公开可见，无浏览门槛，使得这类平台上发生的侵权事件自始范围广泛而难以预期和控制，在此基础上仍存在多次跨平台传播的现象，侵权伤害后果进一步加重。

1.2 侵权行为主要类型

在上述平台发生的人格权侵权行为具体表现为以下几种形式：

第一，侮辱谩骂，在群聊或公开网络话题下以发布负面文字评论形式侵权；第二，恶意造谣，发布、传播针对特定人捏造的图文信息，往往具有话题热度；第三，恶意 P 图，将特定人的照片进行恶意加工发布传播；第四，人肉搜索，未经当事人同意搜集其相关联系人或本人的真实姓名、家庭详细住址、联系方式等个人隐私信息，发布在网络上。

2 针对人格权的网络侵权行为的救济途径

目前存在采取多种救济途径供被侵权人遭受到网络人格权侵权行为时选择，以此维护自身权益并防止损害进一步扩大。在互联网平台针对人格权的侵权行为的主要救济途径包括以下几种：

2.1 联系网络服务提供者

根据避风港原则，公民遭受侵犯人格权的网络侵权行为时，可以及时通知网络服务提供者要求其实施屏蔽侵权贴文、封禁侵权账号行为，及时控制损害范围和结果。联系网络服务提供者是被侵权人遭受网络侵权行为时最为直接、易接触的途径。

2.2 报警或举报

对于较为紧急的网络侵权事件，被侵权人可以及时报警，若网暴者身份较为明确，立案处理的可能性就较高。

对于非紧急网络侵权事件，被侵权人可以搜集被侵权的信息和证据向管理平台登记举报，如工业和信息化部委托中国互联网协会主办的网络不良与垃圾信息举报受理中心等举报平台、公安部主办的网络违法举报网站、中央网信办（国家互联网信息办公室）主办的“违法和不良信息举报中心”。这些网络管理中心平台具有仅次于法院、公安的公信力和权威性。

2.3 申请人格权禁令

2020 年《民法典》的颁布，宣告了我国人格权禁令制度的诞生。当被侵权人发现自己正在遭受侵权行为如网络暴力或者存在遭受网络暴力的威胁时，无需考虑行为过错与损害后果等因素就可以直接向法院申请人格权禁令。

2.4 向法院起诉

被侵权人可以选择向互联网法院（北京、杭州、广州互联网法院）起诉，也可以采取传统的起诉办法向法律规定的受诉法院提起民事诉讼或刑事自诉。如果案件带来的社会影响恶劣，刑事自诉也可能转为公诉案件。

需加注意的是，通过上述几种途径实现救济程度与被侵权证据的完整有效性有很大关联，网络平台发布的侵权信息随时可能被删除，侵权账号和群聊也可能随时被注销和解散，被侵权人可通过截图、录屏及公证侵权信息的手段保存固定相关电子数据证据，以便得到高效有效的救济、维护自身人格权权益。

3 人格权网络侵权救济中存在的问题

现有的网络侵权救济主要途径中，主要存在着不利于被侵权人的人格权得到充分救济的局限性。

3.1 线上投诉举报效率低

从网络服务提供者层面来看，随着网络不断发展，各种论坛、软件的数量也持续增加，面对庞大的用户群体和海量投诉信息，运用不同处理程序的网络服务提供者难以保证做出迅速、合理、令用户满意的处理结果。

从网络管理平台层面来看，各大网络管理平台对被侵权人举报备案的侵权案件处理效率不尽相同，且管理平台与侵权行为发生软件平台管理者的协调需要不定期的时间，这就导致举报备案的线上渠道不能给予被侵权人高效救济。

3.2 被侵权人诉讼难度大

获取被告人信息难，以我国 BBS 类典型软件新浪微博为例，微博用户在遭受其他用户侵权损害需要提起诉讼时，需要经过对微梦创科公司和运营商两个“中介”的起诉才能获取侵权人信息。在实践中，申请司法机关查找侵权账号使用者或所有者的真实信息也较为困难。例如在吉琴琴、曾祥元网络侵权责任纠纷一案中，原告方表明其多次向一审法院申请调查取证查明侵权人的身份及人数，一审法院未全部回函，仅口头答复，最终二审结果也未匹配到侵权账号的真实身份。

确定被告人的适格难，不同于发生在现实生活中的普通民事侵权案件，网络平台上的侵权人使用虚拟身份、个人信息隐匿，而且随着互联网时代自媒体经济的蓬勃发展，账号运营也成为了一种新兴职业，网络身份与真实身份不一定相同，无论是普通用户还是个人（企业）实名认证账户都可能存在专职运营的情况，真正侵权人与账户所有人未必一致。例如在何小欢与北京微梦创科公司等网络侵权责任纠纷的再审一案中，二审法院调查发现案涉微博进行认证的手机号码的用户非何小欢、一审法院尚未查明基本事实，依法发回原审法院重审。

网络人格权侵权立案少，以新浪微博为例，其背后运营的公司为北京微梦创科网络技术有限公司，截止 2023 年末在中国裁判文书网搜索“微梦创科”“侵权行为”等关键词，显示相关文书 1000 余份，覆盖年份从 2014 年到 2023 年。而新浪微博在 2023 年第二季度的月活跃用户已达到了 5.99 亿，日活跃用户达到了 2.58 亿。通过两份数据对比可以看出，进入司法程序的网络侵权案件与用户基数和实际发生的侵权事件数量相比可谓是冰山一角。

3.3 非诉请求权救济途径不完善

网络人格权侵权事件的紧迫性、后果严重程度不尽相同，只通过法院诉讼来解决纠纷容易造成司法资源紧张、救济效率低下的问题。

人格权作为能够保护人格利益的绝对权，能够同其他绝对权一样具有独立请求权。对于一些可以通过更正或删除贴文、发布声明或道歉等简易行为即能消除负面影响的轻微网络侵权事件，适用人格权请求权救济的效率显然更高，但目前缺少直接提出人格权请求权的法律依据。

人格权禁令作为较为新兴的救济方式，理论上对于网络人格权侵权事件的发生能够更高效地给予当事人救济，但在实践中运用较少。关于人格权禁令制度仅在《民法典》第 997 条这一项实体法上的规定，在程序规则上的立法空白法院在处理人格权禁令之诉时法律依据不足。且对于人格权禁令的申请主体范围、审查标准，学术界存在争议，司法实践中也尚未规定明确。

4 对人格权网络侵权救济局限的改进建议

面对人格权网络侵权事件时，被侵权人在选择现有的救济途径时都面临着不同的困境，基于保障公民权益、促进网络治理良性发展，本文提出了以下几方面针对性建议。

4.1 整合并完善线上平台处理途径

网络服务提供方有义务承担和辅助人格权侵权的请求权救济解决方式，首先应将未造成侵权较重后果的人格权侵权案件解决在平台内部；其次，对于已经受到严重侵权损害的用户，网络服务提供者应当提供基本的直观的侵权救济途径建议。

网络管理平台应当对网络人格权侵权行为起到“双重监管”作用，若同类型的网络服务提供者之间能够进行网络侵权事件处理的相关交流、合作制定更合理的处理标准和细则，能够更大程度给予用户人格权侵权救济以完善支持。此外，对当前网络平台的侵权行为及事件网络管理平台应做实际调研，针对高频发生的侵权事件及群体整合设置专门性的平台或板块，简化申诉流程，与网络服务提供者合作、在相关网络平台进行侵权救济途径宣传科普，才能够更好地为网络人格权侵权事件当事人提供救济保障。

4.2 多主体着手降低被侵权人的诉讼难度

网络服务提供方应当承担积极提供侵权证据的义

务，网络服务提供者收益直接或间接来源于用户，应该积极承担基于平台产生的纠纷解决及辅助解决义务。网络服务提供者拥有留存客观真实证据的技术和条件，不能将提供证据的责任转嫁给法院调查或当事人固定、公证。《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第九十四条第一款第二项规定表明了电子数据证据在没有足以反驳的相反证据的情况下可以被人民法院确定真实，也佐证了网络服务提供方在诉讼举证方面具有重要地位。

司法机关应当提高网络侵权案件的立案率和处理效率，网络人格权侵权事件的损害后果、影响范围与司法机关受诉情况和处理效率有密切联系；其次，应设立专门的互联网纠纷处理司法试点机构，目前的北京、杭州、广州三大互联网法院仍是以与网购与网店相关的合同纠纷案件为大多数，人格权侵权案件处理相对较少，若能应将互联网法院作为处理网络侵权纠纷的专门试点、逐步探索和形成更为便捷高效的网络纠纷解决机制，将有效降低被侵权人的起诉难度、降低诉讼成本。

4.3 拓展被侵权人针对性非诉救济途径

网络人格权侵权案件基数大、传播发展速度快、损害后果多样化，遭遇不同程度网络人格权侵权案件的当事人根据自身情况、适用针对性的非诉救济途径十分必要。

对于较轻微或尚未构成起诉侵权的情况，请求权救济的方式显然是第一位阶的，人格权请求权适用于未构成严重侵权结果的情形包括：更正请求权、删除请求权、回应权。对于如姓名和肖像权的更正或删除、贴文或信息回应等侵权损害后果不严重的事件，可以优先采用请求权救济的方式，鼓励纠纷解决在该事件发生的平台或专门处理此类事件的投诉管理平台。

对于已经发生的或存在较大威胁的网络人格权侵权事件，当事人可以向人民法院申请人格权禁令，及时发挥事前预防和事中制止的作用，不仅能够更加快速高效地应对现实侵害、保护当事人权益，也可以对侵权案件起到分流作用，有效节约司法资源。

而对于已经造成大范围传播、被侵权人心理和日常生活严重损害后果的，再进一步通过法院等司法机关进行人格权侵权的诉讼救济。

5 结语

人格权网络侵权事件的损害后果往往是心理上的且难以用具体标准衡量,但给被侵权人带来的负面影响不可小觑,严重者甚至危及被侵权人生命健康。传统型社交通讯软件平台和论坛、BBS 社交软件平台的服务提供者应当及时遏制侵权损害后果和负面影响的快速扩张、积极支持被侵权用户个人权益维护、高效配合司法机关调查取证和审判;线上投诉受理立案平台和法院应当重视人格权侵权案件、合理提高立案率;新兴互联网法院可以发挥专门作用、探索网络侵权纠纷解决更便捷高效的机制;救济途径的针对性划分能更高效保障公民人格权益;被侵权人也应当提高法律意识、根据自身情况选择最佳救济途径。互联网并非法外之地,只有重视并妥善处理人格权网络侵权案件、使被侵权人获得高效救济,才能更好发挥《民法典》人格权编的法律价值,才能全方位、更立体地维护公民个人的民事权益。

参考文献

- [1] 杨立新. 侵害公民个人电子信息的侵权行为及其责任 [J]. 法律科学 (西北政法大学学报), 2013 (3): 150-152.
- [2] 杨立新. 《侵权责任法》规定的网络侵权责任的理解与解释 [J]. 国家检察官学院学报, 2010, 18 (02): 3-10.
- [3] 王利明. 侵权责任法研究 (下册) (M). 北京, 中国人民大学出版社, 2011.
- [4] 王利明. 中华人民共和国侵权责任法释义, 北京, 中国法制出版社, 2010.
- [5] 王利明. 论网络侵权中的通知规则 [J]. 北方法学, 2014, 8 (02): 34-44.
- [6] 王利明. 论网络环境下人格权的保护 [J]. 中国地质大学学报 (社会科学版), 2012, 12 (04): 1-7.
- [7] 张新宝任鸿雁. 互联网上的侵权责任:《侵权责任法》第 36 条解读 [J]. 中国人大常委会, 2010 (4): 24-25.
- [8] 张新宝. 互联网上的侵权问题研究, 北京, 中国人民大学出版社, 2003.
- [9] 徐伟. 网络侵权中“合格通知”规则检视及其完善——以《民法典》第一千一百九十五条第一款第 2 句为中心 [J]. 法治社会, 2023 (3).
- [10] 薛军. 民法典网络侵权条款研究: 以法解释论框架的重构为中心 [J]. 比较法研究, 2020, (04): 131-144.
- [11] 蔡唱. 网络服务提供者侵权责任规则的反思与重构 [J]. 法商研究, 2013, 30 (02): 113-121.
- [12] 吴汉东. 侵权责任法视野下的网络侵权责任解析 [J]. 法商研究, 2010, 27 (06): 28-31.
- 陈昶屹. “避风港规则”扩张适用网络人格权保护之困境与消解——兼论侵权责任法第三十六条之完善 [J]. 人民司法, 2012, (01): 80-86.

作者简介: 李紫媛 (1999-), 女, 汉族, 山西省吕梁市, 硕士研究生在读, 武汉工程大学, 民商法