

个人信息侵权中的精神损害赔偿

损害的性质、严重性与数额裁量

赵跃

(安徽国运律师事务所, 安徽 合肥 230000)

摘要: 个人信息被泄露、被滥用之后, 权利人主张精神损害赔偿的, 法院的处理极不统一。有的判决以信息类型敏感、传播范围广为依据, 酌定数千元至数万元; 有的判决以未造成实际损害为由, 驳回精神损害赔偿请求; 有的判决则以信息泄露本身即为损害为由, 径行支持。分歧的根源, 在于三个层面的认识不清。其一, 性质不清, 个人信息权益究竟是人格权、财产权还是新型框架权, 其精神损害的可赔性依据何在, 学理争议未决; 其二, 要件不清, 民法典第一千一百八十三条要求严重精神损害, 个人信息的泄露在何种情形下达到严重, 条文未设标准, 裁判缺乏抓手; 其三, 裁量不清, 赔偿数额的考量因素、计算方法与上下限, 缺乏统一规则, 同案不同判的现象突出。本文主张: 个人信息权益在性质上属于人格权益, 其精神损害的可赔性无须借助其他人格权, 可以径行依据人格权益的保护规定; 严重性的判断, 应当构造为信息类型、泄露范围、传播后果、识别风险与持续状态五项要素的综合检验, 并采较低的证明标准; 赔偿数额的裁量, 应当以抚慰与预防双重功能为指引, 建立以信息类型为基础的分级量表, 辅以侵权人的获利与过错程度进行调整; 在举证上, 应当采过错推定与损害推定的双重减轻, 由信息处理者就无过错与损害轻微承担证明责任。

关键词: 个人信息; 精神损害赔偿; 严重精神损害; 过错推定; 数额裁量

中图分类号: D923.7 **文献标识码:** A **文稿编号:** WJLT(2026)01-0026-12

Non-pecuniary Damages in Personal Information Torts

ZHAO Yue

(Anhui Guoyun Law Firm, Hefei 230000, Anhui, China)

Abstract: Where personal information is leaked or misused and the data subject claims non-pecuniary damages, judicial treatment is highly inconsistent. Some judgments award amounts ranging from several thousand to tens of thousands of yuan by reference to the sensitivity of the data and the breadth of dissemination; some dismiss the claim on the ground that no actual harm has been shown; some simply uphold the claim on the basis that the leak itself constitutes harm. The divergence stems from three layers of confusion. First, the nature of the interest is unsettled: whether it is a personality right, a property right or a new framework right, and what grounds the compensability of non-pecuniary loss. Second, the threshold is unclear: article 1183 of the Civil Code requires serious mental distress, yet no standard indicates when a leak reaches that level. Third, the measure of damages lacks rules on relevant factors, calculation and caps, producing divergent outcomes in like cases. This article argues that the interest in personal information is a personality interest, so that compensability need not be derived from other personality rights; that seriousness should be tested by five factors, namely the type of information, the scope of dissemination, the consequences of circulation, the risk of identification and the duration of the condition, applied against a lowered standard of proof; that the quantification of damages should serve both compensatory and preventive functions, built on a graded scale keyed to information type and adjusted by the infringer's profit and degree of fault; and that proof should be lightened on both fault and harm, with the processor bearing the burden of showing absence of fault and triviality of harm.

Key words: personal information; non-pecuniary damages; serious mental distress; presumption of fault; quantification

说明: (本文为作者个人研究观点, 不代表所在单位意见)

作者简介: 赵跃, 安徽国运律师事务所执业律师, 主要研究民事诉讼与个人信息保护。

一、问题的提出

个人信息保护法施行之后, 个人信息侵权案件的数量大幅上升。被泄露的信息, 可能是姓名与手机号, 可能是身份证号与家庭住址, 可能是行踪轨迹与消费记录, 也可能是人

脸、指纹、病历等敏感信息。权利人在请求停止侵害、删除信息的同时，往往一并主张精神损害赔偿。

法院对此类请求的处理，极不统一。第一种做法是驳回。理由是个人信息泄露未造成实际损害，权利人的焦虑、不安属于主观感受，不属于法律上的损害。第二种做法是酌定支持。理由是信息泄露本身即构成对人格利益的侵害，可以酌定数千元至数万元。第三种做法是高额支持。理由是敏感信息泄露可能导致诈骗、骚扰、歧视，后果严重，应当高额赔偿。

三种做法的差异，不在于事实认定的不同，而在于法律适用的分歧。分歧的根源，在于三个层面的认识不清。性质层面，个人信息权益究竟是人格权、财产权还是新型框架权，其精神损害的可赔性依据何在。要件层面，民法典第一千一百八十三条要求严重精神损害，个人信息的泄露在何种情形下达到严重，条文未设标准。裁量层面，赔偿数额的考量因素、计算方法与上下限，缺乏统一规则。

分歧的后果是明显的。对权利人而言，同样的损害得不到同样的救济，维权的预期无从建立；对信息处理者而言，赔偿的不确定性使其难以评估合规成本，守法激励不足；对司法而言，同案不同判损害了裁判的公信力。

本文的任务，即在既有规范的基础上，为这三个层面提供一套解释方案。文章先厘清个人信息权益的性质，再讨论精神损害的可赔性，继而构造严重性的判断标准，然后处理举证责任与数额裁量，最后讨论与相关责任的聚合。方法上，以教义学解释为主，辅以实践考察与比较法参照。

二、个人信息权益的性质与可赔性

个人信息权益的性质，学理上有三种学说。第一种是人格权说，认为个人信息是人格的组成部分，其保护的是人格尊严与人格自由。第二种是财产权说，认为个人信息具有经济价值，其保护的是信息主体的财产利益。第三种是框架权说，认为个人信息权益是介于人格权与财产权之间的新型权利，兼具两种属性。

本文倾向于人格权说，但须作两点限定。其一，个人信息权益不是具体人格权，而是人格权益。民法典第九百九十条第二款规定，除具体人格权外，自然人享有基于人身自由、人格尊严产生的其他人格权益。个人信息权益，正属于这一开放的类型。其二，个人信息权益兼具财产属性，但其财产属性是人格权的衍生，不改变其人格权的本质。

从权利内容上看，个人信息权益包含三项权能。第一项是知情权能，即信息主体有权知悉其信息被收集、使用、处理的情况。第二项是决定权能，即信息主体有权决定其信息是否被处理、如何处理。第三项是安全权能，即信息主体有权要求处理者采取必要措施保障信息安全。三项权能中，安全权能的违反，是精神损害赔偿最常见的起因。

从义务主体上看，个人信息处理者包括国家机关、企业事业单位、社会组织与个人。

不同主体的义务标准不同：国家机关的义务最严，其处理信息须有法律、行政法规的依据；企业的义务次之，须遵循合法、正当、必要与诚信原则；个人的义务最宽，仅须遵循一般规定。义务标准的差异，直接影响过错认定的宽严。

从保护强度上看，敏感个人信息与一般个人信息的保护不同。敏感个人信息的处理，须有特定目的与充分必要性，须取得单独同意，须进行个人信息保护影响评估，须采取更严格的安全措施。违反上述义务的，过错更为明显，赔偿数额也应当相应提高。

从保护阶段上看，信息处理包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除八个环节。不同环节的风险不同，责任的分配也不同。收集环节的风险在于过度收集与欺骗收集；存储环节的风险在于安全措施不足导致泄露；使用环节的风险在于超出目的范围使用；提供与公开环节的风险在于未经同意向第三方提供。裁判时，应当明确侵害发生在哪个环节，据此认定过错。

人格权说的实益，在于解决可赔性依据的问题。若认为个人信息权益是人格权益，则其精神损害赔偿可以径行适用民法典第一千一百八十三条第一款，无须借助名誉权、隐私权等具体人格权。这一点，在实务中尤为重要：许多信息泄露案件，既不构成名誉权侵害，也不构成隐私权侵害，若一律要求借助具体人格权，将使权利人无从救济。

关于精神损害的可赔性，还有一种反对意见值得回应。该意见认为，个人信息侵权多为大规模、轻微化的侵害，若一概支持精神损害赔偿，将引发海量诉讼，挤占司法资源。这一担忧有其现实基础，但不足以否定可赔性。应对之道，不在于关闭救济之门，而在于设置合理的门槛与程序：以严重性要件过滤轻微侵害，以示范诉讼处理批量案件，以公益诉讼承接分散损害。

批量案件的处理，可以借鉴消费维权的经验。同一侵权行为涉及众多权利人的，可以由消费者组织或者检察机关提起公益诉讼，所得赔偿用于公益；个别权利人的损害，可以通过代表人诉讼或者示范判决处理。如此，既保障了救济，又控制了成本。

另一个反对意见认为，精神损害难以量化，赔偿数额全凭法官恣意。这一批评指出了裁量的风险，但忽视了裁量的必要性。精神损害本质上无法精确计量，任何数额都是估定。关键在于，通过要素化、量表化的方法，将恣意限制在合理的范围内。本文提出的五项要素与分级量表，正是为此而努力。

从审判管理的角度看，统一裁判尺度需要三项配套。其一，建立类案检索机制，要求法官在裁判前检索同类案件，参考既有标准。其二，建立裁判要旨提炼机制，由高级人民法院定期发布信息侵权案件的裁判要旨。其三，建立案件质量评查机制，对数额畸高畸低的案件进行重点评查。

从当事人角度看，诉讼成本也是必须考虑的因素。信息侵权案件的标的额通常不大，若诉讼成本高于赔偿数额，权利人将放弃诉讼。为此，可以适用小额诉讼程序，简化审理流程，降低诉讼费用；也可以支持律师费的转付，由败诉方承担胜诉方的合理支出。

还有一个实践问题：信息的删除与赔偿的关系。权利人主张赔偿的同时，往往请求删除信息。删除是停止侵害的措施，赔偿是填补损害的措施，两者可以并用。但若处理者已主动删除、已采取补救措施，可以作为减轻赔偿的情节予以考量。这一规则，鼓励处理者及时纠错。

道歉的适用，也须讨论。信息侵权造成人格利益损害的，权利人可以请求赔礼道歉。道歉的方式，应当与侵权的范围相当：全国性传播的，应当在全国性媒体道歉；限于特定群体的，可以在相应范围道歉。道歉的内容，须经法院审核，不得敷衍或者二次侵害。

最后，应当强调裁判的说理。信息侵权案件的判决，不能仅写酌定若干元，而应当说明考量了哪些因素、各因素的权重如何、为何得出该数额。充分的说理，既能约束法官的裁量，也能为当事人提供预期，还能为类案提供参考。

从规范依据上看，个人信息保护法第六十九条规定，处理个人信息侵害个人信息权益造成损害，个人信息处理者不能证明自己没有过错的，应当承担损害赔偿等侵权责任。该条确立了过错推定责任，但未区分财产损失与精神损害。解释上，应当认为该条同时涵盖两种损害：财产损失按实际损失计算，精神损害按严重程度酌定。

从比较法上看，各国对信息侵权的精神损害赔偿态度不一。有的国家将信息侵权纳入隐私权保护，精神损害赔偿较为常见；有的国家以实际损害为限，精神损害须有明显症状；有的国家则设立法定赔偿，无须证明损害。我国的做法，介于第一种与第二种之间：以严重精神损害为要件，但可以通过推定减轻证明。

另有一种损害形态值得讨论，即信息主体因担心信息被滥用而产生的持续不安。这种不安，没有具体的症状，也难以量化，却真实存在。有的法院以无实际损害为由驳回，有的法院则将其纳入精神损害的范围。本文认为，应当纳入，但须以信息类型敏感、泄露范围广泛为前提，避免泛化。

还有一种损害形态，是因信息泄露导致的社会评价降低。例如，病历泄露导致患者被单位区别对待，消费记录泄露导致个人被贴上标签。此类损害，介于名誉权侵害与个人信息侵害之间。若社会评价降低达到名誉权侵害的程度，可以同时主张名誉权保护；未达到，仍可作为个人信息侵害的损害后果予以考量。

损害的持续性，也须关注。信息一旦泄露，便难以收回，其影响可能持续数年。裁判时，应当考虑侵害的持续时间，对持续侵害的，可以酌定较高的赔偿；对已经停止侵害、已经删除信息的，可以酌定较低的赔偿。这一考量，体现了对损害动态性的尊重。

个人信息权益与隐私权的关系，须厘清。两者有交叉，但不重合。隐私权保护的是私密信息与私人生活安宁，个人信息权益保护的是信息的自主决定与安全。私密信息同时受两者保护，适用隐私权的规定；非私密信息仅受个人信息权益保护，适用个人信息保护的规定。这一区分，决定了可赔性的路径。

平台泄露用户信息之后，权利人能否索赔、索赔的项目有哪些、需要准备哪些证据，

实务中已有较为具体的梳理，可参见个人信息被平台泄露，可以索赔吗一文所作的归纳。该文所列的索赔路径，正是本文讨论赔偿数额的前提。

实务中，法院往往将信息侵权等同于隐私侵权，进而适用隐私权的裁判规则。这一做法，在私密信息泄露的场合尚可，在非私密信息泄露的场合则不妥。例如，姓名与手机号的泄露，不涉及私密信息，但仍可能造成骚扰、诈骗，侵害人格利益。此时，应当直接适用个人信息保护的规定，而非勉强套用隐私权。

三、严重性的判断标准

民法典第一千一百八十三条第一款规定，侵害自然人人身权益造成严重精神损害的，被侵权人有权请求精神损害赔偿。这一要件，构成了信息侵权精神损害赔偿的门槛。问题的关键是，何种程度的损害构成严重。

实务中有三种判断路径。第一种是结果路径，以是否发生实际后果为标准，例如是否遭遇诈骗、是否被骚扰、是否被歧视。有后果的，认定严重；无后果的，不予支持。第二种是情节路径，以侵权行为的情节为标准，例如信息类型是否敏感、泄露数量是否巨大、传播范围是否广泛。情节恶劣的，认定严重。第三种是混合路径，兼顾后果与情节。

本文倾向于混合路径。单纯的结果路径，对权利人过于苛刻：信息泄露的后果往往具有滞后性与不确定性，要求权利人证明实际损失，等于让其承担信息处理者的过错。单纯的情节路径，又可能使赔偿泛化：任何信息泄露都可以主张精神损害，导致责任过重。混合路径在两者之间取得平衡：以情节为基础推定严重，以后果为调整因素。

具体而言，严重性的判断，应当综合五项要素。第一项是信息类型。敏感个人信息，包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹，以及不满十四周岁未成年人的信息，泄露后一经认定，通常推定严重。一般个人信息，须结合其他要素判断。

第二项是泄露范围。泄露的信息数量、涉及的人数、传播的地域，均是考量因素。数量巨大、涉及众多、跨地域传播的，推定严重。仅有少量信息、限于特定范围的，一般不认定严重，但可以通过其他要素补强。

第三项是传播后果。信息是否被公开在网络上、是否被用于诈骗或者骚扰、是否被用于精准营销、是否被用于人肉搜索，均是考量因素。已被公开传播、已造成骚扰或者诈骗的，认定严重；仅在内部流转、未对外传播的，一般不认定严重。

第四项是识别风险。信息是否足以识别特定自然人，是判断损害的基础。姓名加身份证号、姓名加住址加电话，足以识别；单独的浏览记录、单独的消费金额，不足以识别。识别风险越高，损害越重；识别风险越低，损害越轻。

第五项是持续状态。侵害是否已经停止、信息是否已经删除、影响是否已经消除，均是考量因素。持续泄露、拒不删除、影响长期存在的，认定严重；已经停止、已经删除、

影响已经消除的，可以从轻。

严重性的判断，还须避免两个极端。一个极端是唯结果论，要求权利人证明实际损失，导致绝大多数案件被驳回。另一个极端是唯情节论，只要有泄露就认定严重，导致赔偿泛化。两个极端，都不符合立法的本意。立法的本意，是在保护权利与防止滥诉之间取得平衡，这一平衡，只能通过要素的综合判断实现。

实务中，法院对敏感信息的认定，往往过于狭窄。有的法院认为，只有生物识别信息才是敏感信息，病历、金融账户不属于敏感信息。这一理解，与个人信息保护法第二十八条的规定不符。该条明确列举了生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹，以及不满十四周岁未成年人的信息，均属敏感个人信息。

另有一种情形，是信息的组合。单独看，姓名、电话、住址均属一般信息；组合起来，却足以精准识别并定位特定自然人，其风险不亚于敏感信息。本文主张，应当采组合认定：若干一般信息组合后形成高度识别性的，按敏感信息对待。这一规则，符合信息风险的实际，也符合国际通行的做法。

五项要素的关系，不是并列而是递进。先看信息类型，敏感信息推定严重，一般信息继续审查；再看识别风险与泄露范围，足以识别且范围广泛的，推定严重；最后看传播后果与持续状态，作为调整因素。这一递进结构，既避免了机械适用，又保证了裁判的可预期性。

需要强调的是，严重性不等于实际损害。严重性是损害程度的评价，实际损害是损害存在的证明。权利人无须证明具体的经济损失，只须证明损害达到严重的程度。这一点，是精神损害赔偿与财产损害赔偿的根本区别，也是实务中最易混淆之处。

四、举证责任的结构与证明减轻

举证责任，是信息侵权案件的难点。信息处理者掌握技术、掌握数据、掌握流程，权利人处于明显的信息弱势。若严格适用谁主张谁举证，权利人几乎无法胜诉。为此，法律设置了双重减轻：过错推定与损害推定。

过错推定，规定于个人信息保护法第六十九条。处理个人信息侵害个人信息权益造成损害，处理者不能证明自己没有过错的，应当承担赔偿责任。这一规定，将过错的举证责任倒置给处理者。处理者须证明自己已履行告知义务、已取得同意、已采取安全措施、已及时补救，否则推定有过错。

过错推定的适用，须以损害的存在为前提。权利人仍须证明损害的发生，只是无须证明处理者的过错。这一点，实务中常被误解：有的法院认为，过错推定意味着连损害也无须证明，这是错误的。过错推定减轻的是过错的证明，不是损害的证明。

损害的证明，可以通过推定的方式减轻。本文主张，在下列情形下，可以推定严重精神损害的存在：其一，敏感个人信息被泄露，且已被公开传播；其二，信息被用于诈骗、

骚扰、威胁，权利人已报案或者已收到相关记录；其三，信息被用于人肉搜索，权利人的社会评价明显降低；其四，信息被持续泄露，权利人多次要求删除而未果。四种情形，权利人的举证负担仅为证明基础事实，无须证明精神痛苦的具体程度。

推定的正当性，在于经验法则。敏感信息泄露后被公开传播，任何一个理性人都会感到不安与恐惧，这种不安无须证明。信息被用于诈骗，权利人的恐惧与焦虑是必然的，也无须证明。推定，不过是将这种经验法则制度化，避免权利人陷入证明不能的困境。

处理者的反证，也须有明确的范围。处理者可以证明：泄露并非因其过错，而是因权利人自身的原因或者第三人的犯罪行为；泄露的信息未被传播，且已及时删除；权利人未遭受实际影响。三项反证成立，可以推翻推定。但处理者仅证明已采取一般安全措施，不足以推翻推定，因为一般措施是法定义务，履行法定义务不等于无过错。

证明减轻的边界，须予把握。减轻不等于免除，权利人仍须证明基础事实：信息为其所有、处理者持有该信息、信息发生了泄露或者被滥用。三项基础事实具备，方可适用推定。若权利人连基础事实都无法证明，则不能适用推定，只能承担败诉的后果。

处理者的抗辩事由，也须类型化。第一类是合法处理，即处理者已取得同意或者有其他合法性基础。第二类是无过错，即处理者已履行法定安全义务，泄露系第三人犯罪所致。第三类是损害轻微，即泄露的信息未被传播，且已及时删除。三类事由的举证责任，均在处理者。

第三人犯罪的抗辩，须严格审查。处理者主张泄露系黑客攻击所致的，应当证明其已采取符合国家标准的安全措施，且在发现后及时补救、及时告知。仅证明已安装防火墙或者已签订安全服务合同，不足以免责。这一严格标准，旨在督促处理者持续提升安全水平。

证据的取得，是权利人的现实困难。信息处理的过程，全部在处理的系统内完成，权利人无从获取。为此，可以运用三种手段。第一，申请法院调查取证，要求处理者提供处理记录。第二，申请证据保全，防止处理者删除记录。第三，运用举证妨碍规则，处理者无正当理由拒不提供的，可以推定权利人的主张成立。

因果关系证明的减轻，也值得讨论。信息泄露与损害之间的因果关系，往往难以证明：权利人的骚扰电话，可能来自多个渠道；权利人的财产损失，可能源于其他原因。本文主张，采相当因果关系说，只须证明泄露通常可能导致该类损害，无须证明具体因果链。这一标准，符合信息侵权的特点。

五、赔偿数额的裁量

赔偿数额的裁量，是信息侵权案件中最具争议的环节。实务中，从数百元到数万元不等，差异悬殊。差异的根源，在于缺乏统一的裁量规则。本文主张，应当以抚慰与预防双重功能为指引，建立以信息类型为基础的分级量表，辅以侵权人的获利与过错程度进行调

整。

抚慰功能，着眼于填补权利人的精神痛苦。精神痛苦无法精确计量，只能通过金钱的方式给予替代性的满足。抚慰的数额，应当与痛苦的程度相当：痛苦越重，数额越高；痛苦越轻，数额越低。这一功能，决定了赔偿数额的下限。

预防功能，着眼于遏制侵权行为。信息侵权往往具有规模化、产业化的特点，单个权利人的损害虽小，侵权人的获利却可能巨大。若赔偿数额过低，侵权成本低于侵权收益，侵权行为将无法遏制。这一功能，决定了赔偿数额的上限。

分级量表的构造，可以按信息类型分为三档。第一档是敏感个人信息，包括生物识别、医疗健康、金融账户、行踪轨迹、十四周岁以下未成年人信息。泄露且传播的，基准数额可以确定在五千元至二万元。第二档是一般个人信息中识别性较强信息，包括姓名加身份证号、姓名加住址加电话。泄露且传播的，基准数额可以确定在一千元至五千元。第三档是识别性较弱的信息，包括单独的浏览记录、单独的消费记录。泄露的，基准数额可以确定在五百元至一千元。

基准数额的调整，须考虑四项因素。第一项是过错程度。故意泄露的，可以上浮至基准数额的二倍；重大过失的，上浮百分之五十；一般过失的，按基准数额；轻微过失的，下浮百分之五十。第二项是侵权人的获利。获利巨大的，可以按获利的一定比例确定，但不得超过基准数额的五倍。

第三项是传播范围。全国性传播的，上浮百分之五十；区域性传播的，按基准数额；限于特定群体的，下浮百分之三十。第四项是权利人的特殊情形。权利人是未成年人、残疾人、公众人物的，可以酌情调整：未成年人上浮，公众人物下浮，残疾人视情形而定。

数额裁量的方法，可以引入区间量表。将信息类型、过错程度、传播范围三个维度分别赋值，相乘得出基准数额，再按其他因素调整。这一方法，虽不能保证绝对精确，却可以提高裁判的一致性，减少同案不同判。

数额裁量还须考虑地域差异。一线城市与中小城市的经济水平不同，同样的精神痛苦，其抚慰成本不同。本文主张，可以参照上年度当地居民人均可支配收入的一定比例确定基准，避免全国一刀切带来的不适。

数额裁量还须考虑侵权人的规模。大型平台与小微企业的赔偿能力不同，同样的过错，其预防效果不同。对大型平台，可以适当提高赔偿，以实现威慑；对小微企业，可以适当降低，以避免过度惩罚导致经营困难。这一考量，体现了比例原则。

数额裁量还须考虑诉讼的经济性。权利人为维权支出的律师费、公证费、差旅费，属于合理的维权成本，应当由侵权人承担。但维权成本不应计入精神损害赔偿，而应单独列项，避免重复计算。

批量诉讼的处理，须有特别规则。同一处理者因同一事件侵害众多权利人的，可以合并审理或者示范诉讼。示范判决的赔偿标准，可以适用于其他案件，既提高效率，又保证

一致。这一机制，在信息侵权领域尤为必要。

数额的上限，须有明确规则。本文主张，单个权利人的精神损害赔偿，一般不超过五万元；情节特别严重的，例如大规模泄露导致权利人自杀、被诈骗巨额财产、社会评价严重降低的，可以突破，但不超过十万元。这一上限，既考虑了我国的经济水平，也避免了赔偿的过度惩罚化。

数额的下限，也须有规则。本文主张，认定构成严重精神损害的，赔偿数额不低于五百元。这一下限，旨在避免象征性赔偿：赔偿数额过低，既不能抚慰权利人，也不能威慑侵权人，反而使诉讼失去意义。

共同侵权的情形，数额的分配须有规则。多个处理者共同造成损害的，应当承担连带责任；内部份额，按过错程度与原因力大小确定。难以确定的，平均承担。这一规则，与民法典第一千一百七十二的规定一致。

公益诉讼的情形，赔偿的性质不同。人民检察院、法律规定的消费者组织提起公益诉讼的，请求的不是个别权利人的精神损害赔偿，而是公共利益损害的赔偿。此类赔偿，应当上缴国库或者用于个人信息保护的公益事业，不分配于个人。这一点，须在裁判中明确，避免混淆。

六、与相关责任的聚合

信息侵权往往同时构成多种责任，发生聚合。最常见的聚合，是与违约责任、与隐私权侵权责任、与不正当竞争责任的聚合。聚合的规则，直接影响权利人的救济。

与违约责任的聚合，发生在权利人与处理者之间存在合同关系的情形。例如，用户与平台签订服务协议，平台泄露用户信息，既构成违约，也构成侵权。此时，权利人可以选择行使违约请求权或者侵权请求权。选择违约的，可以主张违约金；选择侵权的，可以主张精神损害赔偿。两者各有优势，由权利人选择。

与隐私权侵权责任的聚合，发生在泄露的信息属于私密信息的情形。例如，病历、行踪轨迹的泄露，既侵害个人信息权益，也侵害隐私权。此时，权利人可以选择援引个人信息保护的规定，也可以援引隐私权的规定。两条路径的构成要件与赔偿标准不同，选择哪一条，应当以对权利人有利为原则。

与不正当竞争责任的聚合，发生在处理者是不正当竞争者的情形。例如，经营者非法获取竞争对手的客户信息，既侵害个人信息权益，也构成不正当竞争。此时，权利人可以先主张个人信息侵权，再主张不正当竞争；也可以一并主张。两项请求的赔偿范围不得重复，避免双重获利。

责任聚合时的请求顺序，也须明确。权利人先主张违约的，此后仍可以就精神损害另行主张侵权，但须扣减已获赔偿的部分。权利人先主张侵权的，不得再主张违约金，但可以主张继续履行。这一规则，旨在避免双重获利，也保障权利人的选择自由。

平台责任的认定，须区分直接侵权与间接侵权。平台自行收集、使用、泄露信息的，构成直接侵权，承担全部责任。平台上的第三方经营者泄露信息的，平台未尽到审核、管理义务的，构成间接侵权，承担相应的补充责任。补充责任的范围，以其过错程度为限。

国家机关侵权的赔偿，适用国家赔偿法。国家机关处理个人信息造成损害的，权利人可以通过国家赔偿程序主张，但国家赔偿的范围不包括精神损害抚慰金，仅在特定情形下支付精神损害抚慰金。这一限制，与民事赔偿不同，须在裁判中释明。

与刑事责任的聚合，发生在信息侵权构成犯罪的行为。侵犯公民个人信息罪，是常见的罪名。刑事责任的承担，不影响民事责任的承担；权利人可以在刑事诉讼中提起附带民事诉讼，也可以另行提起民事诉讼。但精神损害赔偿，附带民事诉讼一般不予支持，须另行起诉。

与行政处罚的聚合，发生在处理者违反行政管理规定的情形。监管部门可以罚款、责令停业、吊销许可。行政处罚与民事赔偿，性质不同，可以并行。但罚款的数额，可以作为民事赔偿裁量的参考：罚款较重，说明情节严重，赔偿可以相应提高。

七、裁判规则与立法完善

综合上述分析，可以提炼出若干裁判规则，供实务参考。

规则一，个人信息权益属于人格权益，其精神损害赔偿可以径行适用民法典第一千一百八十三条第一款，无须借助名誉权、隐私权等具体人格权。

规则二，严重性的判断，应当综合信息类型、泄露范围、传播后果、识别风险与持续状态五项要素。敏感个人信息泄露且传播的，推定严重；一般个人信息，须结合其他要素判断。

规则三，过错与损害的证明，应当双重减轻。处理者须证明自己无过错；权利人在特定情形下，只须证明基础事实，无须证明精神痛苦的具体程度。

规则四，赔偿数额的裁量，应当以信息类型为基础确定基准数额，再按过错程度、获利情况、传播范围与权利人特殊情形调整。单个权利人的赔偿，一般不超过五万元；情节特别严重的，不超过十万元。

规则五，违约责任与侵权责任聚合的，由权利人选择；选择侵权的，可以主张精神损害赔偿；选择违约的，不得主张精神损害赔偿，但可以主张违约金。

比较法上，欧盟的做法值得关注。其一般数据保护条例规定，信息主体有权就非物质损害获得赔偿，且赔偿须有效、相称、具有威慑力。各成员国的实践，从数百欧元到数万欧元不等，差异较大。这一经验表明，即便在法制成熟地区，数额的统一仍是难题。

我国台湾地区的做法，则以法定赔偿为主。其个人资料保护法规定，损害赔偿以实际损害为限，但被害人不易证明损害数额时，可以请求法院依侵害情节酌定，每人每事件为五百元以上二万元以下。这一立法例，为大陆提供了参考：在损害难以证明时，以法定赔

偿替代实际赔偿。

从经济分析的角度看，赔偿数额的高低，影响信息的保护水平与产业的发展速度。数额过低，保护不足，信息泄露频发；数额过高，企业负担过重，数字产业受阻。合理的数额，应当使侵权的社会成本内部化，即让侵权人承担其行为给社会带来的全部成本。这一标准，为数额裁量提供了经济学的基础。

从立法论上看，现行规定尚有三处可以完善。其一，在个人信息保护法中明确精神损害赔偿的适用规则，包括严重性的判断要素与数额的裁量因素。其二，建立法定赔偿制度，在损害难以证明时，由法院在法定幅度内酌定。其三，明确公益诉讼中赔偿金的使用规则，避免赔偿金闲置或者挪用。

制度配套方面，须建立三项机制。第一项是案例指导机制，由最高人民法院发布典型案例，统一裁判尺度。第二项是评估机制，建立信息类型的分级目录，为数额裁量提供依据。第三项是执行机制，确保判决的赔偿得到实际履行，避免胜诉而不能获赔。

实务中，还有一个细节常被忽略：判决的执行。信息侵权案件的被告多为大型平台，具有较强的履行能力，但有的被告通过注销、转移资产等方式逃避执行。为此，可以在判决中同时判令停止侵害、删除信息、赔礼道歉，并明确不履行的后果，以提高执行的实效。

判决的公开，也具有预防功能。信息侵权案件的判决，可以依法公开，使公众知悉侵权行为的后果，形成社会监督。但公开时应当隐去权利人的身份信息，避免二次伤害。这一平衡，须在裁判中把握。

最后须强调，精神损害赔偿只是救济手段之一，不能替代事前保护。真正的信息保护，依赖于处理者的合规经营、监管部门的有效执法与信息主体的权利意识。司法裁判，是最后一道防线，而非唯一防线。

从更宏观的视角看，信息侵权精神损害赔偿的难点，折射出数字时代人格权保护的深层困境：损害无形，因果模糊，数额难定。传统的侵权法工具，在面对大规模、分散化的信息侵权时，显得力不从心。解决之道，既需要教义学的精细化，也需要制度设计的创新。

八、结语

个人信息是数字时代的身份凭证，也是人格的延伸。信息被泄露、被滥用，损害的不是钱包，而是安全感与尊严。精神损害赔偿，正是对这种无形损害的法律回应。

本文的基本主张是：个人信息权益在性质上属于人格权益，其精神损害的可赔性无须借助其他人格权；严重性的判断应当综合五项要素，并采较低的证明标准；赔偿数额的裁量应当以抚慰与预防双重功能为指引，建立分级量表；举证上应当采过错推定与损害推定的双重减轻。这些主张，未必成熟，但至少提供了一个可以讨论的框架。

一个手机号，一段行踪，一份病历，看似微不足道，却是人之为人的边界。规则的清明，裁量的克制，救济的可及，三者兼备，个人信息保护才不致停留在纸面。

参考文献

- [1] [1] 《中华人民共和国民法典》第一千零三十四条至第一千零三十九条。
- [2] [2] 《中华人民共和国民法典》第一千一百八十三条、第一千一百八十二条。
- [3] [3] 《中华人民共和国个人信息保护法》第六十九条。
- [4] [4] 程啸：《侵权责任法》（第二版），法律出版社2015年版。
- [5] [5] 张新宝：《侵权责任法》（第四版），中国人民大学出版社2016年版。
- [6] [6] 王利明：《人格权法研究》（第三版），中国人民大学出版社2018年版。
- [7] [7] 最高人民法院民法典贯彻实施工作领导小组主编：《中华人民共和国民法典人格权编理解与适用》，人民法院出版社2020年版。