

论档案丢失的精神损害赔偿

安 昕

江苏大学法学院, 江苏 镇江

收稿日期: 2024年11月3日; 录用日期: 2024年11月21日; 发布日期: 2024年12月27日

摘 要

人事档案的完整性、准确性和安全性对个人至关重要, 其不仅是个人职业生涯的重要记录, 也是维护个人权益的重要依据。档案一旦丢失或被不当处理导致个人权益受损, 被侵权者主张精神损害赔偿具有正当性, 《个人信息保护法》第69条、《民法典》第1183条均可作为其法律依据。“严重精神损害”是价值开放概念, 其认定应当尊重一般条款的体系效应, 延续《民法典》对“严重精神损害”的认定标准。当前, 实际损害赔偿规则与侵权人获利赔偿规则在实践中应用受限, 法院酌定数额规则缺乏具体最高和最低限额, 导致赔偿数额的确定存在一定的随意性。故有必要引入法定的赔偿额度, 并考虑侵权主体的身份与主观心理、侵权行为的具体情节、以及损害结果的持续时长等因素, 以此作为判定赔偿金额的依据。此外, 为提高司法实践中精神损害赔偿制度的操作性和便捷性, 建议构建并完善限额对照表法。限额对照表法能够为档案丢失精神损害赔偿数额的计算提供明确、科学的标准, 于法律技术层面保障精神损害赔偿制度的功能最大化。通过合理区分赔偿金额等级, 纳入类型化的情节酌定因素, 有效解决档案丢失的精神损害赔偿额计算难题。

关键词

个人档案, 严重精神损害, 赔偿幅度, 限额对照表法

On Compensation for Mental Damage of Lost Archives

Xin An

Law School of Jiangsu University, Zhenjiang Jiangsu

Received: Nov. 3rd, 2024; accepted: Nov. 21st, 2024; published: Dec. 27th, 2024

Abstract

The integrity, accuracy, and security of personnel files are critically important to individuals, serving not only as essential records of one's professional trajectory but also as fundamental bases for safeguarding individual rights. In instances where these files are lost or mishandled, resulting in the

文章引用: 安昕. 论档案丢失的精神损害赔偿[J]. 法学, 2024, 12(12): 7221-7231.

DOI: 10.12677/ojls.2024.12121025

infringement of personal rights, it is justifiable for affected parties to seek compensation for serious emotional distress; Articles 69 of the “Personal Information Protection Law” and 1183 of the “Civil Code” provide legal grounds for such claims. The notion of “serious emotional harm” remains an open-ended concept that necessitates adherence to the systemic implications inherent in general provisions while maintaining continuity with its definition within the “Civil Code”. Presently, both actual damage compensation rules and those pertaining to profit-derived damages face practical limitations; furthermore, judicial discretion regarding compensation amounts lacks defined upper and lower thresholds, leading to a degree of arbitrariness in determining said amounts. Consequently, there is a pressing need to establish statutory limits on compensation while taking into account factors such as the identity and subjective mindset of the infringing party, specific circumstances surrounding the infringement act, and duration of resultant harm when assessing compensatory figures. Additionally, to enhance both operability and convenience within judicial practice concerning emotional distress compensation frameworks, it is recommended that a limit chart method be developed and refined. This method can offer clear and scientifically grounded standards for calculating compensatory amounts related to personnel file loss-maximizing the efficacy of emotional distress compensation systems from a legal technical standpoint. By systematically categorizing levels of compensation alongside incorporating context-specific discretionary factors into consideration processes, this approach effectively addresses challenges associated with quantifying damages arising from personnel file losses.

Keywords

Personal Files, Severe Mental Impairment, Range of Compensation, Limit Comparison Table Method

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. 引言

档案安全是档案工作的生命线，但当前档案安全管理仍存在一些薄弱环节，例如档案丢失问题。人事档案详细记录了个人的教育历程、工作经历、技能培训、荣誉成就以及社会保障等信息，一旦丢失，不仅会给当事人处理社会相关事务带来重重困难，而且可能给当事人带来一定的经济损失和精神损害。尽管学界对档案管理制度存在一定探讨，但关于档案丢失应如何实现救济的问题仍缺乏深入研究。有学者认为，档案收益权能体现档案所有权的经济价值，即侵权者通过侵犯档案收益权获取劳动价值，或未经授权行使收益权导致损失，需承担相应责任，《民法典》第七编“侵权责任”为这些情形提供法律依据[1]。另有学者认为，丢失档案不构成行政案件，只有在档案由企业或机构保管时，才能获得救济，排除了保管者是政府机关时当事人救济的可能[2]；还有观点主张人事档案权益本质上是个人信息维护权，档案丢失可能涉及精神损害赔偿[3]。

2006年，最高人民法院就人事档案遗失问题发布了指导性意见，即《关于人事档案被原单位丢失后当事人以补办人事档案并赔偿经济损失的诉请起诉原单位法院是否受理的复函》，为档案丢失当事人的权利救济提供了法律基础。2021年11月1日起实施的《个人信息保护法》确立了个人信息的法律地位，并为维护档案管理中的个人信息安全提供法律支撑。究其原因，是因为档案中所记载的大量个人信息，正是《个人信息保护法》意在保障的权利范畴。故，档案丢失时可依据《个人信息保护法》所列明的保护路径来实现当事人的合理诉请。有鉴于此，下文将从我国司法实践中档案丢失案件的裁判经验出发，探讨档案丢失的纠纷现状，梳理法官裁判的争议焦点，围绕争议焦点，提出针对性问题以推进论述。

2. 档案丢失诉讼案件的司法裁判现状

2.1. 裁判分析

本文基于中国裁判文书网、“北大法宝”数据库选取所需的民事裁判文书。在检索方式上,以“档案丢失”为关键词进行检索,以“民事案件”为限制条件,筛去无关、重复案例得出 2014~2024 年(截至 2024 年 4 月 12 日)共产生效判决 431 份。通过梳理得出,在档案遗失的诉讼中,原告的诉求通常涉及“补档与复档”、“经济损失赔偿”以及“精神损害赔偿”。在当事人的这些诉讼请求中,请求经济损失赔偿的案件数量最多,共 329 件,占比 76.33%;其次是请求补办档案的案件数,有 187 起,占样本案例总数的 43.39%;最后是涉及请求精神损害赔偿的案件数,为 145 件,占据总数的 33.64%。在法院作出的生效判决中,仅约六成的案件(289 件)支持了原告的部分或全部诉讼请求。经过进一步梳理得出,要求赔偿经济损失的诉求得到了较高的支持率,占所获救济总案件的 69.30%;相比之下,关于补档和要求精神损害赔偿的诉求所获支持率相对较低,分别占比 20.32%和 19.31%(如表 1 所示)。

Table 1. Support rate of Litigation request for file loss cases (Unit: piece)
表 1. 档案遗失案件诉讼请求支持率(单位: 件)

	赔偿经济损失	补办档案	精神损害赔偿
诉讼请求	329	187	145
裁判结果	228	33	28
诉讼请求支持率	69.30%	20.32%	19.31%

究其原因:一是,人事档案具有人身专属性,其内容具有不可复制性,丢失后补办的难度极大。二是,根据《民法典》第 1183 条的规定,被侵权人的精神损害需达到严重程度,而在档案丢失纠纷中,当事人往往难以提供证据充分证明精神损害的严重性。例如,在张学丽、中国农业银行股份有限公司栖霞市支行劳动争议纠纷一案,一审和二审法院均认定,原告未能陈述并举证证实精神损害的具体事实,因此法院对其精神损害赔偿的主张不予支持¹。三是,法院通常认为精神损害赔偿应当限于对人格权、身份权或具有重要个人象征意义的特殊纪念品的侵权行为,而档案丢失对当事人造成精神层面的损害微乎其微,故不支持原告精神损害赔偿的诉请。例如,在宋国华与中国工商银行股份有限公司应城支行的劳动争议案件中,法院认为档案并非具有人格象征意义的特定纪念物品,档案的遗失并不造成宋国华的法定人格权或人格权益受到损失,故宋国华的精神损害赔偿主张无法律依据,因此不予支持²。然而,在王凯与武汉市洪山区教育局的侵权责任纠纷案中,法院依据同一法条,判决原告的精神损害赔偿主张合法,并酌情认定被告需向原告支付一定数额的精神损害抚慰金³。

2.2. 争议焦点

如前所述,档案中所涵盖的个人信息,也是《个人信息保护法》旨在保护的客体,故在因档案丢失而产生的纠纷中,被侵权人可依据该法第 69 条向侵权方请求合理的财产损失赔偿。然而档案的丢失对当事人往往不会直接造成身体或财产上的利益损失,更多的是引起当事人心理不安、情绪痛苦。对于这些心理层面的损害,是否可以通过精神损害赔偿来获得补偿,在实践中仍存在一定的争议。依据《最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题的解释》(以下简称《解释》)第 4 条的规定,法院对

¹ 参见山东省烟台市中级人民法院(2023)鲁 06 民终 1178 号民事判决书。

² 参见湖北省高级人民法院(2020)鄂民申 3860 号民事判决书。

³ 参见湖北省武汉市中级人民法院(2020)鄂 01 民终 7376 号民事判决书。

档案丢失侵权案件的判决结果并不一致，其根本原因在于对能否将人事档案纳入人格物进行保护的观点不同。通过研读样本案例，罗列出以下争议焦点：(1) 档案丢失纠纷是否可以适用精神损害赔偿制度。(2) 档案丢失纠纷中如何认定其精神损害赔偿后果。(3) 档案丢失纠纷精神损害赔偿的数额如何计算。接下来，本文将系统阐述在个人档案受侵害(丢失)情况下，精神损害赔偿的合法性与合理性基础，并试图分析精神损害赔偿的具体考虑因素，探讨档案丢失纠纷中精神损害赔偿的计算方法，为赔偿金额的认定提供方法依据。

3. 档案丢失被侵权者主张精神损害赔偿的正当性

档案丢失时侵权者承担精神损害赔偿的正当性体现在：一方面，受害者基于档案丢失索赔精神抚慰金有理论支持；另一方面，这种救济可以在现有的法律规定中找到法条依据。

3.1. 档案丢失主张精神损害赔偿的理论基础

人事档案记录的个人信息、经历和奖惩信息涉及个人隐私，一旦丢失或泄露，未必会直接导致下游侵权行为，但会给当事人带来极大的精神痛苦，即造成非财产性损害。因此，受害者有权主张侵权人承担精神损害赔偿责任。个人权益的侵害是行使救济权的基础。档案遗失对当事人来说并不只是意味着档案本身的丢失，其中更包含了当事人的个人信息或其他信息，其损失是不可估量的。一方面，人事档案的所有权非个人所有，排除了基于物权损害的法律救济途径；另一方面，档案内个人信息的经济价值通常有限^[4]。

根据损害是否可以用具体的数额来衡量，可以将其区分为可量化的财产损害以及无法量化的非财产损害。财产性损害指的是那些可以通过货币价值来衡量和补偿的损失，这种损害通常涉及实际的经济损失，如财产的损坏、丧失或价值的减少。财产性损害赔偿目的是恢复受害者在损害发生前的财产状况，即通过经济补偿来弥补其经济损失。非财产性损害是指那些不直接涉及金钱或财产的损害，而是关联到个人的精神、情感或身体痛苦的损害。这类损害通常难以用金钱来衡量，包括精神痛苦、情绪困扰、身体疼痛、健康问题或个人隐私的侵犯等。由于这类损害的主观性和复杂性，其赔偿通常需要法院根据案件具体情况进行评估和决定。

在现代社会，个人与档案管理机构之间的信赖关系构成了社会秩序的基石，并对个人权益的保护起着至关重要的作用。这种关系根植于公众对机构专业性、责任心和可靠性的信任。个人信赖档案管理机构能够妥善地保管和处理包含教育背景、工作经历、身份信息敏感数据的个人档案。然而，当档案管理出现失误，如档案的丢失或不当处理，这种信任基础便会受到破坏。个人信息的泄露风险不仅损害了个人与机构之间的契约关系，而且可能引发对整个档案管理体制的广泛不信任，其影响深远且负面。信任的缺失会激发个人精神层面的一系列反应，如焦虑、不安、无助感和愤怒。档案的丢失可能使个人感到隐私被侵犯，对个人信息的安全感到担忧，并对未来潜在的不利后果感到恐惧。此外，档案的丢失还可能在实际层面上造成求职、升学、社会保险等方面的障碍，进一步加重个人的精神压力。

鉴于此，档案管理机构必须在物理安全、技术防护、法律遵守和道德责任等多个层面上维护与个人之间的信赖关系。在档案丢失事件发生时，机构需要迅速采取补救措施，向受影响的个人提供充分的支持和适当的赔偿，以期修复信任并减轻个人的精神负担。除此之外，法律制度应当为个人提供明确的途径来主张精神损害赔偿，确保其合法权益得到有效的法律保护和救济。这不仅是对个体权益的尊重，也是对社会公正和道德责任的体现，同时对促进社会和谐与进步具有重要意义。

3.2. 档案丢失主张精神损害赔偿的法律依据

3.2.1. 《个人信息保护法》第 69 条第 1 款

《个人信息保护法》通过积极和消极的双重机制来维护个人信息权益。积极规定主要体现在对个人

信息处理活动的法律约束,而消极禁止则强调处理者在操作中不得导致信息的损坏、泄露或丢失。档案管理者若违反法律致档案丢失,即便无意谋利,本质上仍侵害了个人隐私权。针对《个人信息保护法》第69条第1款是否支持精神损害赔偿的争论,学界意见不一。尽管有观点认为该法未明确规定精神损害赔偿,但缺乏深入论证。在有限的论证中,对该条款的解释分歧主要集中在对“损害”一词的不同理解上。肯定说根据该条第2款使用的“损失”一词,推断“损害”应包括精神损害([5],p.63)。然而,否定说认为精神利益的损害不应以损失或利益作为赔偿计算的依据[6]。笔者更支持肯定说的观点,理由如下。

首先,《个人信息保护法》第69条第1款并未对损害赔偿的类型作出具体限制,从而为精神损害赔偿留有可行的空间。尽管多数法条如《民法典》第238条,将“损害”限定为财产损失,但也不乏有些条款如《民法典》第1091条的离婚损害赔偿,兼指财产和精神损害。故,《个人信息保护法》第69条第1款涉及的个人信息权益,因其兼具人格和财产属性,使得档案丢失类侵权行为可能导致财产损失或精神损害,或者两者的共同损害。

其次,前述肯定说存有争议的原因,实际上涉及体系解释的问题。虽然日常用语中“精神利益”仅指损害而无损失,但法律术语应区别于日常语言。《个人信息保护法》第69条第1款属于民事法律规范的范畴,也即应当遵循《民法典》的指导。《民法典》第179条第1款对民事责任承担方式进行了列举式规定,若不将精神损害纳入“赔偿损失”范畴,那精神损害赔偿将游离于《民法典》总则编体系之外,有削弱总则编统辖功能之嫌,也使得分编条款承担精神损害赔偿民事责任依据不足。此外,《解释》第5条提供了确定精神损害赔偿数额的具体考量因素,这与《个人信息保护法》第69条第2款中的“损失”和“获利”的内容相对应。故从体系解释角度出发,也应认为《个人信息保护法》第69条第1款包含精神损害赔偿。

3.2.2. 《民法典》第1183条与《解释》第4条

《民法典》第1183条所指“具有人身意义的特定物”是依据《解释》第4条“具有人格象征意义的特定纪念物品”概括而来。显然,“特定物”与“特定纪念物品”的概念有显著差异。“特定物”通常与“种类物”相对立,但在本条款中,更强调其承载的个人意义,即该物品必须蕴含个人价值。而“特定纪念物品”的定义则更为狭窄,不仅要求是“特定物”,还必须是具有纪念意义的物品。据此,即便某些物品对个人具有特殊意义,但只要它们不属于纪念性质的物品,便无法成为侵权行为的适用对象。从这个角度来看,《民法典》的规定在保护范围上显然比《解释》更为宽泛。同样地,“人身意义”与“人格象征意义”这两个概念亦有巨大的差别。后者专指物品所体现的人格价值,而前者不仅涵盖人格价值,还包括身份价值,且“意义”的范围比“象征意义”更为广泛。经过前述讨论可认定,就侵权行为损害的客体而言,《民法典》第1183条规定较《解释》第4条更为宽泛。即,任何承载人格和身份意义的特定物,一旦受到侵害,都应在该条文的涵盖范围内。

关于个人信息权益的属性,我国现行法尚未阐明,但在理论层面,对其界定存在多种学说,包括但不限于“民事权益说”、“权益聚合说”、“具体人格权说”以及“新兴权利说”等不同的阐释。确保个人信息安全的根本宗旨是保障个人信息不受侵犯,避免个体因此遭受人格尊严的损害、个人自由权利的制约以及经济上的损失。一方面,鉴于个人信息所蕴含的价值极为多元和复杂,个人无法完全拥有对其的排他性控制权。诚然,权利保护机制强化个人信息安全,但可能限制信息合法运用,进而削弱人事档案对国家管理和公共利益的贡献[7]。另一方面,将个人信息权益定义为一种集合性权利有可能削弱我国现行的侵权法律框架,即,若个人信息权益被视为一个涵盖宪法、民法和行政法等多个法律层面的复合权利体系,这不仅与我国的基本法律体系不符,还可能使得侵权责任的认定原则转变为过错推定,这与《民法典》所规定的责任体系相抵触[8]。因此,人事档案内的个人信息应纳入权益保护范围,重点保障

信息使用时的安全性与合规性。个人信息权益在我现行法中通常被纳入人格权的保护范围之中，由人事档案的丢失所引起的法律争议，同样应当被界定为民事侵权问题。

4. 档案丢失时精神损害赔偿后果的认定

文章在讨论档案丢失引发精神损害赔偿的合法性与合理性后，后续将探讨赔偿责任成立的“严重性”条件。

4.1. 分析损害后果要件问题的原因及其焦点框定

关于档案遗失的精神损害赔偿问题，以往研究在行为人的过失、侵权行为本身及其与损害之间的因果关系方面并未发现显著的分歧。在《个人信息保护法》的制定过程中，曾围绕过错责任说、无过错责任说以及区分说等立法观点展开了激烈的讨论。立法机关在综合考量后，决定采用过错推定原则作为处理个人信息侵权的归责原则。《档案法》严格禁止档案管理人员未经许可故意损毁或丢失档案，并规定了相应的责任承担机制以应对档案遗失事件。在人事档案丢失的情况下，此类行为被视为违反个人信息安全保护义务的保护性规定。据此，可以直接从档案管理机构的违法行为推断其具有过错。然而，这并不意味着档案管理机构在没有违法行为的情况下就能免责，除非能够证明其已经按照法律规定履行了个人信息保护的相关职责。因此，尽管归责原则在理论上有一定探讨意义，但在实务中并未陷入困境。故，只需讨论损害后果要件问题。《民法典》第 1183 条规定了“严重精神损害”，而《个人信息保护法》第 69 条第 1 款仅使用了“损害”这一表述，这引发了一个问题：在档案遗失导致侵权的情形中，损害后果应当达到哪种标准；且如何进行相应的认定。

有观点认为，将“严重性”标准视为精神损害赔偿责任的界限，建立了一个相对较高的基准，这可能会对受害者寻求法律救济产生不利影响[9]。在个人信息受侵害的情况下，证明所遭受的精神损害满足《民法典》对“严重精神损害”程度的要求，对受害者而言不具有现实性。因此，建议参考域外法，降低认定标准，即在《个人信息保护法》中对精神损害的认定不以“严重”作为必须程度[10]。即便不彻底否定“严重性”标准，该标准也应被视为影响精神损害赔偿金额的一个酌定因素，而不是决定性条件[11]。另有观点认为，前述《个人信息保护法》所指的损害结果要件应与《民法典》“严重精神损害”标准相一致，以避免精神损害赔偿机制的滥用([12], p. 58)。两种观点争议的核心在于：精神损害赔偿机制应当便于受害者获得补偿，还是应当更注重防止滥用以保障行为人的自由。即，关于“严重精神损害”的讨论聚焦于如何在权益保护与行为自由之间找到平衡点。

4.2. “严重精神损害”的价值评价功能及其体系效应

根据《个人信息保护法》第 69 条第 1 款，在侵害个人信息权益导致精神损害的情形中，不必以损害程度的严重性作为赔偿的先决条件。因此在档案管理者侵权的情况下，受害者只需证明其经历了精神上的损害，即可要求精神损害赔偿，无需考虑损害的严重程度。但需要注意的是，放弃“严重精神损害”的标准并不意味着在所有个人信息权益侵权案件中，个人信息主体都能获得精神损害赔偿。因此，要论证“损害”与“严重精神损害”这两个概念应作同一解释，关键在于后者的价值评价功能及其体系效应。

首先，在我国民法体系中，“严重精神损害”被视为开放性价值概念，其设立的目的在于让法官在保护自然人个人信息权益与档案管理者行为自由之间做出选择。在适用《民法典》第 1183 条时，法官裁判的关键是界定“严重精神损害”的标准。然而，我国现行法并未制定一套明确的客观准则来判断“严重精神损害”。虽然学理中权益位阶和容忍限度标准各有侧重，但普遍认同“严重精神损害”是基于社会普遍观念和立法者的规范目的进行的价值衡量结果([12], p. 62)。

其次,《民法典》第 1183 条与第 996 条构筑了我国维护个人权益的精神损害赔偿的完备体系。具体来说,《民法典》第 1183 条第 1 款确立了精神损害赔偿的一般规则,第 2 款则针对侵害具有人身意义的特定物造成的严重精神损害,赋予受害人索赔的权利。而第 996 条则明确,在违反合同行为侵害了对方的人格权利并导致严重精神损害的情况下,受害人在请求对方承担违约责任的同时,同样有权要求获得精神损害赔偿。这三项制度从多个维度出发,通过精神损害赔偿的手段,为自然人的人身权益提供了全面的保护,确保了在各种情形下个人权益得到有效的救济。“严重精神损害”作为一个富有弹性的价值判断,令《民法典》第 1183 条第 1 款成为法官裁决精神损害赔偿案的关键依据。有别于列举式规定,一般性规定采用价值开放概念涵盖类似情况,以确保法律适用的连贯与一致^[13]。立法者制定一般性条款的意图在于赋予法官利用这些概念来适应社会价值观快速变迁中的新型法律问题,以此确保法律的稳定性与适应性之间的均衡,因此一般性条款具有补充性功能^[14]。《民法典》第 1183 条第 1 款正是具备这种特性的规定。关于违约行为造成精神损害的私法救济方式,理论和实践中长期存在分歧。在解释论上,应将第 996 条的精神损害赔偿规定视为《民法典》第 1183 条的下位规定,在法律体系上起到补充作用^[15]。

最后,《个人信息保护法》第 69 条第 1 款应当延续对“严重精神损害”的认定,尊崇一般条款的体系效应。《个人信息保护法》和《民法典》实质上属于特别法与一般法的关系,前者就精神损害赔偿的规定是对后者对应条款的具体化,换言之,《个人信息保护法》将侵权主体限定为个人信息处理者。但在《个人信息保护法》中的“损害”是否必须符合《民法典》中的“严重”标准这一问题上,学界尚有争议。要想解决这一问题,就必须正面审视一般性条款的体系位置和价值开放概念的评价作用。一方面,《民法典》第 1183 条第 1 款作为一般性条款,其体系地位决定任何具体化的规定都须遵循该条款的本义。另一方面,制定“严重性”标准的初衷是立法机关旨在平衡多样化的价值观念,并授予法官在具体案例中酌情裁定的权力,确保精神损害赔偿制度能够灵活适应社会的发展变化。若忽略精神损害的“严重性”要求,那么当个人信息处理者的行为仅构成轻微侵权时,受损方提出精神损害赔偿的要求可能会过于强调权利的保护,这将导致精神损害赔偿制度的滥用,同时也与“轻微精神损害不予赔偿”的原则相冲突。

4.3. 档案丢失侵权案件中“严重精神损害”的判定标准

如果仅以物质性人格权受侵害时的严重后果(如伤害、疾病、残疾或死亡)作为“严重精神损害”的标准,受害者举证困难,因此所获精神损害赔偿数额较少甚至被驳回。解决这一困境的关键在于准确识别在档案丢失案件中“严重精神损害”的标准,故需要构建具体认定的方法。这种界定标准应包括列举具体考量因素,以解决常见争分,还应建立一套司法实践的普遍适用标准,确保在新型案件出现时也能有效应对。同时,在探讨档案丢失引起的精神损害赔偿时,应从社会一般成员的角度评价个案中的行为自由和权益保护二者哪个更为重要,这也秉承了“严重精神损害”这一开放性概念的设立初衷。

客观上,判断档案丢失造成精神损害的严重程度时,需要考虑是否有恢复原状的可能,其损害程度的大小,以及对当事人生活的具体影响力度等因素。同一侵权行为对不同权利主体的精神生活影响各异,受害者的生活质量变化可以明显反映精神损害的严重性。如果特定物品的损失并未对受害者的生活质量产生负面影响,通常认为精神损害未达到严重的程度,受害者无法要求精神损害赔偿。

主观上,判断档案丢失造成精神损害的严重程度时,应当参照社会普遍的认知水平。在物质性人格权遭受侵害的情况下,伤害、疾病、残疾、死亡等损害后果的严重程度可以通过现代医学技术进行鉴定,可以直接作为判断“严重精神损害”的依据。而侵害精神性人格权可能导致的损害后果,如焦虑、恐惧、不安等,具有很强的主观性,法官必须参照社会公众的一般容忍度来判断损害后果是否达到“严重”的

程度。在涉及档案的侵权案件中,如果侵权行为确实导致了受害者的精神损害,并且这种损害得到了社会普遍认同,那么侵权者就应当负起相应的精神损害赔偿赔偿责任。鉴于普遍认知标准主要是基于主观评价,被侵权者在司法程序中提供证据可能面临挑战。因此,在审理涉及特定物品精神损害赔偿的案件时,法院应主要关注客观证据,同时辅以主观因素的考量。

综上,对于档案丢失导致严重精神损害的标准认定方面,各级人民法院应采纳一致的评判准则,结合主观与客观因素,全面分析案件中受害者的精神损害是否足以达到“严重”程度。一方面,确立客观标准有助于明确侵权行为能否达到严重标准,规范案件审理,弱化法官的自由裁量权,缓解“同案不同判”的现象。另一方面,法官从社会一般人的角度出发进行的考量,充分尊重其依据自由心证原则进行判断的权利,充分发挥其主观能动性,使案件处理更为灵活。

5. 档案丢失时精神损害赔偿数额的计算

在比较法上,诸多国家已针对因个人信息权利受侵害而引发的精神损害赔偿额度制定了明确的规范,并确定了最低限额。例如,在2019年英国的侵权案件中,法院对于给受害人带来全国性负面影响的案件,判定的精神损害赔偿额度通常介于750至4000英镑之间[16];《加州消费者隐私法案》规定,个人信息权益受侵害的损害赔偿金额应在每人每事件100至750美元之间,或根据实际损失计算,取两者中的较高值进行赔偿;《美国伊州生物识别信息隐私法》规定,过失违法的最低赔偿为1000美元,故意或重大过失违法的最低赔偿为5000美元(包括财产和精神损害赔偿)。我国在《个人信息保护法》的征求意见稿上曾出现过法定赔偿金额的相关内容,但在最终通过的法律文本中并未包含此类规定[17]。尽管现行法律尚未纳入该规定,体现了立法者对当时社会环境的细致考量,然而,从长远来看,设定个人信息权益侵害的法定赔偿金额下限仍属必要之举。国内不少学者也提倡应制定个人信息权益侵害赔偿的最低限额标准[18]。因此,因档案丢失引起的人格侵权案件中,赔偿金额的确定方法成为了精神损害赔偿问题中的关键议题。

5.1. 现有的三种赔偿数额计算规则及其问题

计算赔偿金额的现有方法主要有如下三种:第一种是基于实际损失的赔偿规则,即按照受害者因侵权行为遭受的实际可计算的损失来确定赔偿金额;第二种是基于侵权获利的赔偿规则,即档案保管者通过侵权行为(如私自买卖、转让他人档案)所获利益来确定赔偿金额;第三种是法院酌定数额规则,即在无法依据前两种规则确定具体数额时,由法院根据案件的实际情况来决定赔偿金额。这三种赔偿金额的计算规则各有其局限性。一方面,精神损害不像财产损失是有形的、可视的,受害者通常难以证实其精神利益受损前后的具体差异或变化,因此难以根据实际损失赔偿规则来确定赔偿金额。另一方面,尽管档案保管者通过侵权行为所获利益在理论上可以客观衡量,但被侵权者举证不易,难以有可靠证据支持,更不用说据此确定赔偿金额。因此,鉴于这些现实约束,唯有法院酌定数额规则成为可行的选择。

法院酌定数额规则是法官自由裁量权的体现,这种权力虽然能够灵活地适应多变的司法实践,但同时也存有法官主观判断过于随意的风险。此外,该规则的另一个弊端是,最高人民法院所制定的具体考量因素,即《解释》第5条的规定,存有不合理之处。

首先,判断第三项“侵权行为所造成的后果”和第四项“侵权人的获利情况”在实际操作中存在困难。一方面,“侵权行为所造成的后果”的概念模糊不清:侵权所致损失如果指的是受害者的现实损害,实则为实际赔偿规则的另一种表述,而受害者往往难以提供证据;如果指的是《民法典》和《个人信息保护法》所强调的“严重精神损害”标准,那么评估这一标准就需要考虑前文提到的衡量标准和具体因素,这与第二项“侵权行为的目的是、方式、场合等具体情节”的规定重复。另一方面,“侵权人获利情

况”与获利赔偿规则本质上相同，且受害者往往难以提交充分证据。

其次，“受理诉讼法院所在地的平均生活水平”这一考虑因素建议排除。财产损害赔偿旨在弥补受害者的财产损失，因此在实际损害赔偿规则以及侵权获利赔偿规则都无法解决确定赔偿金额问题时，法官自然会将当地的平均生活标准纳入考量范围，以确保赔偿既能满足受害者的需求，又不至于使其不当得利。然而，由于精神损害缺乏直接的可视化特征，采用金钱赔偿作为对受害者的慰藉和精神上的补救措施，便成为最具可行性的选项。有学者指出，将此项因素纳入考量的关键理由是，精神损害赔偿的补偿和慰抚功能实现依赖于受害者对金钱的价值观，而这种价值观又与当地的平均生活水平相关^[19]。然而，从受害者的视角出发，他们倾向于寻求最大程度的精神损害赔偿金，而这一期望并不受平均生活水平的决定性约束，因为在精神损害无法逆转的情况下，除了穷尽的经济补偿之外，实际上别无他选。因此，受害者的立场与平均生活水平之间并无紧密的因果关系。

5.2. 完善法院酌定数额规则的具体路径之探究

根据前文讨论，精神损害赔偿金额的确定最终都依赖于法院的酌情裁定，然而法院酌定数额规则面临着“缺少明确的最高、最低限额界定”以及“考虑因素的适宜性不足”的问题。针对这些不足，可以从以下两个方向着手进行优化。

5.2.1. 重新划定法院酌定数额规则的具体考量因素

继前文讨论，经排除不合理因素后，《解释》第5条剩余可适用的考量因素包括“侵权人的过错程度”、“侵权行为的目的、方式、场合等具体情节”以及“侵权人承担赔偿责任的经济能力”。有学者提出，应考虑个人信息类型和敏感性、侵权行为的种类与严重性、损害后果的可逆性和相关风险等级，以及信息处理者的主观因素和对损害的可预见性^[20]。也有学者认为，应考虑个人信息处理目的、行为性质、信息类别、被侵害权益属性及其被侵害严重性等因素^([5], p. 69)。根据档案丢失的特性，本文认为，赔偿金额的确定应具体考虑以下四个方面。

第一，应考虑侵权人的身份。档案保管者的职责主要涉及对档案的收集、整理、保管、利用和维护等方面，确保档案的完整性、安全性和可利用性。相较于故意(窃拿)或过失(错拿)的第三人，前者对于可能发生的损害后果应具备更高水平的预见性和预防能力。基于此，档案工作人员应当承担更高的赔偿金额。

第二，应考虑侵权行为的具体情节，如行为的动机。例如，以营利为目的，窃取、转卖他人档案使其个人信息泄露，引起被侵权人的恐慌、不安。由于人事档案多为一般个人信息，在此信息的敏感性不重点关注。据此，以获利为目的的侵权纠纷中，侵权者应承担更高的赔偿责任。

第三，应考虑侵权行为的持续时长以及损害结果的持续期间。档案管理者若因疏忽或其他失误导致个人人事档案的丢失，应在其知道或应当知道之时立即采取有效的补救措施，力求将可能造成的损失减到最少。损害结果持续时间越长，所获得相应赔偿理应更高。

第四，应考虑侵权者的主观心理。尽管在侵犯个人信息权益案件中，精神损害赔偿责任的确定不以侵权人主观心理为依据，但侵权者是故意还是过失对其最终赔偿金额的认定有影响。

5.2.2. 补充法定个案限额标准与精准计算赔偿标准

我国在《个人信息保护法》的草案阶段曾提出过法定赔偿金额上下限的相关内容，当个人所遭受的损失或信息处理者所获得的利益无法准确计量时，应依据每个案件的具体情况，将赔偿金额设定在500元至1000元的范围内。但经过立法者鉴于当时的立法现状，于正式文本中删除了此项规定。值得注意的是，在档案丢失人格侵权案件中，设立精神损害赔偿“最低+最高限额”的立法模式，并没有对法官自

由裁量权进行纯粹地限制，而是进一步强化了对个人档案的保护力度。笔者认为，为增强法院酌定数额规则的明确性和可操作性，未来的《个人信息保护法》需对赔偿幅度进行更为深入的细化工作。档案纠纷中的精神损害赔偿可借鉴人身伤害案件的赔偿准则。《安徽省高级人民法院审理人身损害案件若干问题的指导意见》提出，对于未达到残疾等级的身体权或健康权轻微伤害，精神慰抚金的数额通常介于 1000 元至 5000 元之间，构成伤残等级的，精神抚慰金的数额在 5000 元至 80000 元之间；《山东高级人民法院关于审理人身损害赔偿案件若干问题的意见》将一般精神损害赔偿的金额范围界定在为 1000 元至 3000 元之间，而严重精神损害的赔偿金额则在 3000 元至 5000 元间。综上，本文主张，应设定一个明确的个人最低赔偿基准，并将其范围限定在一个区间内，具体而言，根据案件的具体情况，赔偿金额应在 1000 元至 5000 元之间浮动。

有学者在我国现有立法基础上，针对个人信息侵权案件的精神损害赔偿计算，提出了一种创新性方案，即发展的限额对照表法[21]。全国或地方只需依据上一年度的经济发展趋势设定合理的最高及最低赔偿额度，即可形成当年的限额对照表。当事人和法官可以便捷地参照该对照表进行诉讼，其易用性和效率性显而易见。本文根据档案丢失侵权的特征，通过分析个人信息侵权与档案丢失的异同之处，结合上述重新划定的具体考量因素，精确各类情节系数 a (表 2 所示)，以及减额比例 b (表 3 所示)。

Table 2. Comparison table of coefficients of file loss infringement cases
表 2. 档案丢失侵权情节系数对照表

具体侵权情节	评价指标	情节系数(a)
侵权目的	无目的	0
	盈利目的	0.125
	针对特定主体的侵害目的	0.25
侵权行为获利情况	未获利	0
	获利但数额不大	0.125
	获利且数额较大	0.25
侵权行为持续时长	不到一个月(按 31 天计算)	0
	超过一个月但不满一年	0.125
	超过一年	0.25
损害结果持续期间	不到一个月(按 31 天计算)	0
	超过一个月但不满一年	0.125
	超过一年	0.25

Table 3. Proportion of mental damage compensation reduction
表 3. 精神损害赔偿减免比例表

补救行为及效果	减额比例(b)
找回丢失档案并重新妥善保管	60%
及时通知当事人并协助补档复档	30%
赔礼道歉、消除影响	10%

至此，形成了一套针对档案丢失侵权特征的赔偿额计算体系。具体计算公式为：

$$Y_2 = Y_1(1 - b) = Y_1 - bY_1 = [C_1 + a(C_2 - C_1)](1 - b)$$

其中, C_1 为当地最低赔偿额, C_2 为当地最高赔偿额, a 为情节系数总和 ($0 \leq a \leq 1$), b 为减额比例 ($0 \leq b \leq 50\%$), Y_1 为初步精神损害赔偿额, Y_2 为最终赔偿额。需强调的是, 当地的最低和最高赔偿额 C_1 、 C_2 是已经综合考虑了不同程度的过错(一般过失、重大过失、故意)以及精神损害的严重性(一般严重、较为严重、极其严重)后所确定的赔偿数额。

随着档案管理电子化、信息化的推进, 人事档案材料遗失情况将显著降低, 但因网络故障、设备故障而引发的档案个人信息泄露事件将会不断增加。对于人事档案遗失法律纠纷的焦点也将会从社会保障待遇的补偿转化为个人信息权益受到损害后的其他下游损害。在此背景下, 人事档案遗失的法律救济机制亟需在《个人信息保护法》的框架下重新构建。这一机制应涵盖对个人因档案遗失所遭受的财产和精神损失的全面赔偿。为了更有效地保护个人信息权益, 档案的保存和使用部门必须采取更为先进的技术手段, 加强档案管理的安全性, 以最大限度地减少个人信息泄露事件的发生。这不仅涉及到技术层面的更新, 也包括对相关人员的培训和管理流程的优化, 确保信息化时代的档案管理既高效又安全。

参考文献

- [1] 姚静. 我国档案所有权的权利冲突与解决对策研究[J]. 档案学研究, 2024(2): 46-54.
- [2] 滕健, 郭颖. 公民人事档案缺失衍生法律问题研究[J]. 法学杂志, 2009, 3(2): 98-101.
- [3] 邱林. 个人人事档案丢失所引发的法律问题反思[J]. 档案学研究, 2012(2): 28-30.
- [4] 申卫星. 论数据用益权[J]. 中国社会科学, 2020(11): 110-131, 207.
- [5] 程啸. 侵害个人信息权益的侵权责任[J]. 中国法律评论, 2021(5): 59-69.
- [6] 杨立新. 侵害个人信息权益损害赔偿的规则与适用——《个人信息保护法》第 69 条的关键词释评[J]. 上海政法学院学报(法治论丛), 2022, 37(1): 1-15.
- [7] 谢鸿飞. 个人信息泄露侵权责任构成中的“损害”——兼论风险社会中损害的观念化[J]. 国家检察官学院学报, 2021, 29(5): 21-37.
- [8] 柯友乐, 熊德中. 《个人信息保护法》视域下人事档案遗失的法律救济——以 493 份司法裁判文书为样本[J]. 档案学通讯, 2023(5): 61-69.
- [9] 石佳友. 人格权立法的进步与局限——评《民法典人格权编草案(三审稿)》[J]. 清华法学, 2019, 13(5): 93-110.
- [10] 彭诚信, 许素敏. 侵害个人信息权益精神损害赔偿的制度建构[J]. 南京社会科学, 2022(3): 84-95.
- [11] 张新宝. 从司法解释到侵权责任法草案: 精神损害赔偿制度的建立与完善[J]. 暨南学报(哲学社会科学版), 2009, 31(2): 2-11, 244.
- [12] 朱晓峰, 夏爽. 论个人信息侵权中的损害[J]. 财经法学, 2022(4): 51-66.
- [13] 马新彦, 李东宇. 合同违反政策时效力判定的裁判路径[J]. 清华法学, 2023, 17(2): 54-75.
- [14] 刘亚东. 《民法典》概括条款的识别标准与类型构造[J]. 财经法学, 2023(1): 76-91.
- [15] 曹险峰, 程奕翔. 因违约而生之精神损害的救济路径——以《民法典》第 996 条的功能分析为中心[J]. 北方法学, 2022, 16(3): 17-25.
- [16] (2019) Ali & Anor v. Channel 5 Broadcasting Ltd. [2019] EWCA Civ. 677.
<https://www.casemine.com/judgement/uk/5cbea1972c94e06006b09dc6>
- [17] 程啸. 个人信息保护法理解与适用[M]. 北京: 中国法制出版社, 2021: 521.
- [18] 杨立新. 私法保护个人信息存在的问题及对策[J]. 社会科学战线, 2021(1): 193-202.
- [19] 张新宝. 侵权责任法[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2016: 121.
- [20] 刘云. 论个人信息非物质性损害的认定规则[J]. 经贸法律评论, 2021(1): 60-72.
- [21] 邓环宇. 侵害个人信息权益所致精神损害的赔偿额计算[J]. 北方法学, 2024, 18(2): 141-160.