



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË
DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E PËRGJITHSHME PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E HETIMIT SEKTORIAL DHE SIGURISË SË TË DHËNAVE

Nr.262/8 prot.

Tiranë, më 21.3.2023

REKOMANDIM

Nr. 18, datë 21.3.2023

PËR KONTROLLUESIN “SCANDINAVIAN LIVING SHPK – JYSK ALBANIA”

Në mbështetje të neneve 29, 30, 31 dhe 32 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” i ndryshuar (në vijim, “Ligji”), neneve 77-112 të ligjit nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë” (në vijim, “Kodi i Procedurave Administrative”), si dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit “Scandinavian Living SHPK – JYSK Albania” (në vijim, “Kontrolluesi),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 16, datë 01.02.2023 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “Komisioneri”), u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit, me objekt:

- *Verifikimi i ankesës të paraqitur pranë Zyrës së Komisionerit, në kuadër të ligjshmërisë së përpunimit të të dhënave personale dhe zbatimi i ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar.*

Komisioneri, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë Kontrolluesit, vëren se:

1. Kontrolluesi “Scandinavian Living SHPK – JYSK Albania” është një shoqëri e cila ka si objekt të aktivitetit të saj, tregtinë me pakicë të mobiljeve, pajisjeve të ndriçimit dhe artikujve të tjerë shtëpiake në dyqane fizike, si dhe nëpërmjet platformave online.
2. Në kuadër të verifikimit të ankesës të paraqitur nga znj. A. D, nëpërmjet së cilës pretendon se ka marrë mesazhe promovionale pa pëlqimin e saj, rezulton se nëpërmjet aplikacionit Viber Business, në muajin Janar 2023, janë dërguar mesazhe

promocionale nga Kontrolluesi drejt një grupi numrash telefoni dhe ndër tyre është edhe numri i telefonit të ankueses.

Kontrolluesi aplikon dokumentin e anëtarësimit “*Formë aplikimi për anëtarësim, SMS/e-mail*”, për klientët të cilët duan të anëtarësohen dhe të përfitojnë zbritje për çdo blerje.

Dokumenti “*Formë aplikimi për anëtarësim, SMS/e-mail*”, përmban kategoritë e të dhënave si: “*emri*”, “*mbiemri*”, “*nr. personal*”, “*adresa*”, “*qyteti*”, “*Tel 1*”, “*Tel 2*”, “*Tel 3*”, “*e-mail*”.

Këto të dhëna hidhen në aplikacionin desktop të brendshëm të quajtur “*ClickKON*” të Kontrolluesit, i cili shërben për menaxhimin e biznesit, kontabilitetit dhe financave. Ky aplikacion përbehet nga disa module, si: “*furnitorët dhe furnizimet*”, “*shitje*”, “*klientë*”, “*lëvizjet interne-njësitë punuese/magazinat*”, “*siguria*”, “*produktet/artikuj*”, “*ofertat*”, “*porositë*”, “*raporte*”, “*financat*”.

Gjatë verifikimit të aplikacionit “*ClickKON*” rezultoi se, në modulin “*Klientë*” gjenden të dhënat e plotësuara të ankueses si, “*emri - mbiemri*”, “*Qyteti*”, “*Telefoni*”, “*Adresa*”, “*Anëtare*”, “*Lirimi 5%*”, “*Nr. Anëtarësimit*”, “*Skadencia Anëtarësimit*”, “*Ditëlindja - Data Anëtarësimit*”.

Kategoria e të dhënave “*Ditëlindja - Data Anëtarësimit*” janë të njëjta me datën e faturës në të cilën ankuesja ka realizuar blerje në dyqanin “*JYSK Kristal*” dhe i është aplikuar zbritja.

3. Kontrolluesi ruan në arkivën e tij fizike dosje të punonjësve të larguar deri në momentin që vetë subjekti i të dhënave bën kërkesë për të tërhequr dosjen, pa parashikuar afate kohore për ruajtjen e të dhënave personale.

Gjithashtu, çdo e dhënë personale e mbledhur nga Kontrolluesi ruhet, pa përcaktuar një afat konkret për ruajtjen e tyre, në kundërshtim me germën “*d*” të pikës 1, të nenin 5 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, Kontrolluesi ka detyrim të përpunojë të dhënat personale për aq kohë sa ekziston qëllimi për të cilin janë grumbulluar dhe përpunuar (neni 5/1/d) dhe në momentin që qëllimi ka përfunduar të realizojë shkatërrimin e tyre, në të kundërt përpunimi i mëtejshëm i të dhënave konsiderohet i paligjshëm. Koha e ruajtjes së të dhënave personale duhet të përcaktohet nga Kontrolluesi, në përputhje me parashikimet ligjore specifike dhe qëllimin e përpunimit.

4. Sa i përket aplikacionit “*ClickKON*”, rezulton se Kontrolluesi ka lidhur kontratë shërbimi “*Mirëmbajtje të sistemit IT*” me kompaninë “*ClickSOFT NTSH*”, me seli në Prishtinë dhe kryen transferim të të dhënave personale drejt një shteti, që nuk ka nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave personale, në rastin konkret në Kosovë.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, transferimi ndërkombëtar i të dhënave personale me një shtet, që nuk ka nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave (*sipas Vendimit nr. 8 të Komisionerit “Për përcaktimin e shteteve me nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave personale”*), në raste të tjera nga ato të parashikuara në nenin 8 të Ligjit, bëhet me autorizim të Komisionerit, kur parashtrihen siguri të mjaftueshme në lidhje me mbrojtjen e privatësisë dhe të të drejtave e lirive themelore të njeriut.

5. Kontrolluesi për klientët aplikon dokumentin *“Formë aplikimi për anëtarësim, SMS/e-mail”*, në përmbajtje të saj ka një shënim *“Të dhënat tuaja personale do të përdoren vetëm për t’ju informuar në lidhje me ofertat tona”*, por konstatohet se informimi përmes këtij shënimi nuk është sipas përcaktimeve të nenit 18 të Ligjit, pasi nuk informon klientët mbi të drejtat që gëzojnë (*akses, korrigjim dhe fshirje*), etj.

Gjithashtu rezulton se, Kontrolluesi për çdo dyqan të tij disponon sistem video-survejimi (CCTV) për mbikëqyrjen e ambienteve. Kontrolluesi ka vendosur në ambientet e brendshme të dyqaneve tabela informuese mbi prezencën e sistemit të video survejimit CCTV, por tabelat nuk përmbajnë elementët informues sipas Udhëzimit nr. 3, datë 05.03.2010 të Komisionerit *“Mbi përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video survejimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera”*, i ndryshuar (në vijim, *“Udhëzimi nr. 3”*).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mos përmbushja e këtij detyrimi nga ana e Kontrolluesit mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave.

6. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese, në protokollin e Zyrës së Komisionerit rezulton se, Kontrolluesi ka *“Njoftuar”* mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës. Megjithatë, është konstatuar se *“Njoftimi”* ka mangësi në deklaram sa i përket rubrikave të formularit si vijon:

- Deklarimi në rubrikën 3.1, të formularit të njoftimit *“Kategoritë e subjekteve të të dhënave personale që përpunohen”*;
- Deklarimi në rubrikën 7.1, të formularit të njoftimit *“Marrësi i të dhënave personale”*;
- Deklarimi në rubrikën 8.1, të formularit të njoftimit *“Transferimi ndërkombëtar i të dhënave personale”*.

Konstatimet e mësipërme janë në kundërshtim me parashikimet e neneve 21 dhe 22 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se realizimi i detyrimit për përditësimin e ndryshimit të gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave sipas parashikimeve të nenit 21 dhe 22 të Ligjit është i rëndësishëm, pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave që të informohen mbi përpunimin që kryen Kontrolluesi dhe realizimin e detyrimeve ligjore. Kjo i jep mundësi reale subjektit të të dhënave për të ushtruar në mënyrë korrekte të drejtat që i jep Ligji.

7. Kontrolluesi ka hartuar “Rregullore për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale” por nga verifikimi rezulton se kjo rregullore është sipas modelit “tip”, dhe nuk parashikon proceset, procedurat, masat teknike dhe organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, hartimi i një Rregullore specifike “Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, në të cilën të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (për çdo kategori subjektësh), sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, nivelet e aksesit etj., konsiderohet një detyrim shumë i rëndësishëm në zbatim të nenit 27 të Ligjit, pasi shmang pasojat e rënda që mund të vijnë për subjektet e të dhënave.

8. Kontrolluesi nuk ka ndërmarrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale lidhur me legjislacionin shqiptar në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, sipas parashikimeve të Kreut IV të Udhëzimit nr. 47, datë 14.09.2018 të Komisionerit “Për përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha” (në vijim, “Udhëzimi nr. 47”).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, Kontrolluesi duhet të marrë masa konkrete në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, bazuar në legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale si dhe në zbatim të Udhëzimit nr. 47 të Komisionerit.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës, një kopje e të cilit i është dërguar Kontrolluesit me rrugë postare nëpërmjet shkresës nr. 262/4 prot., datë 02.03.2023.

Në respektim të së drejtës për t’u dëgjuar, në zbatim të neneve 87-89 të Kodit të Procedurave Administrative, Kontrolluesi është ftuar të marrë pjesë në seancë dëgjimore, përpara marrjes së vendimit përfundimtar nga ana e Komisionerit.

Kontrolluesi u paraqit në seancën dëgjimore, datë 16.03.2023, dhe u shpreh se pretendimet mbi konstatimet e hetimit administrativ i ka depozituar me shkresë pranë Zyrës së Komisionerit.

Kontrolluesi, nëpërmjet shkresës nr. 262/5 prot., datë 10.03.2023, ka paraqitur pretendimet e tij mbi konstatimet e procesverbalit, si më poshtë:

1. *Për secilin punonjës departamenti i burimeve njerëzore krijon dosjen me dokumentacionin, ku ndër këto edhe Marrëveshja e Kofidencialitetit e cila parashikon edhe termat, afatet e ruajtjes së të dhënave personale.*

Zyra e Komisionerit vlerëson se ky pretendim nuk qëndron, pasi nga verifikimi i dosjes së punonjësve në vend si dhe nga provat e administruara në dosjen e hetimit, rezulton se ky dokument nuk i është vendosur në asnjë moment në dispozicion grupit të inspektimit. Megjithatë, nga analizimi i dokumentit bashkëlidhur shkresës së pretendimeve “Akt-Marrëveshje Kofidencialiteti”, rezulton se Kontrolluesi ka parashikuar disa afate kohore për disa procedura të veprimtarisë që ushtron, por nuk ka të parashikuar afate për çdo kategori të dhënash që përpunon.

Lidhur me kategoritë e të dhënave të grumbulluara në funksion të ushtrimit të veprimtarisë së tij, Kontrolluesi duhet të parashikojë në një rregullore/politika etj., procedura për mbajtjen e të dhënave të grumbulluara në atë formë, që lejon identifikimin për një kohë të caktuar, por jo më tepër se sa është e nevojshme për të përmbushur qëllimin për të cilin të dhënat janë grumbulluar, në përputhje me parashikimin e gurmës “d”, të pikës 1, të nenit 5 të Ligjit.

2. *Përsa i përket kontratës së shërbimit të IT me kompaninë ClickSOFT NTSH, nuk është e vërtetë se kjo marrëdhënie nuk siguron ruajtjen kofidenciale të informacionit të kompanisë. Kjo sepse me ClickSOFT kemi një kontratë shërbimi ku janë përcaktuar se ClickSOFT ka detyrimin e ruajtjes së kofidencialitetit, si dhe parashikohet shprehimisht se pronësia e të dhënave i qëndron Scandinavian living. Në dijeninë tonë Republika e Kosovës parashikon në legjislacionin e saj të drejtat dhe detyrimet e mbrojtjes së të dhënave personale, më konkretisht me ligjin nr. 03/L-172 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”. ClickSOFT nuk ka të drejtë të transferojë të dhëna, nuk kemi një marrëveshje me këtë subjekt për transferimin e të dhënave, për më tepër që me këtë subjekt kemi edhe marrëveshje të veçantë për ruajtjen e të dhënave.*

Zyra e Komisionerit vlerëson se ky pretendim nuk qëndron, transferimi ndërkombëtar i të dhënave personale me një shtet, që nuk ka nivel të mjaftueshëm të mbrojtjes së të dhënave (sipas Vendimit nr. 8 të Komisionerit), në raste të tjera nga ato të parashikuara në nenin 8 të Ligjit, bëhet me autorizim të Komisionerit, kur parashtrihen siguri të mjaftueshme në lidhje me mbrojtjen e privatësisë dhe të të drejtave e lirive themelore të njeriut.

3. *Për formularin e anëtarësimit, bashkëlidhur paraqesim formularin që përdorim i cili plotëson kushtet e parashikuara nga Ligji. Shpjegojmë se klientë të cilët duan të mos njoftohen e kanë këtë të drejtë pasi aplikacioni Viber e ofron si opsion. Sistemi CCTV*

është instaluar dhe operon sipas parashikimeve ligjore, gjithashtu edhe tabelat informuese janë adaptuar sipas parashikimeve dhe orientimeve të Komisionerit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se ky pretendim nuk qëndron, nga analizimi i provave në dosje si dhe materialeve të shqyrtuara fizikisht, konstatohet se informimi në formularin e anëtarësimit nuk është sipas përcaktimeve të nenit 18 të Ligjit. Gjithashtu, nga provat bashkëlidhur pretendimeve, lidhur me tabelën e sistemit të CCTV, Zyra e Komisionerit konstaton se, pavarësisht se Kontrolluesi ka ndryshuar tabelat informuese, serish tabela nuk është sipas modelit standard të miratuar me Udhëzimin nr. 3 të Komisionerit.

Informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mospërbushja e këtij detyrimi nga ana e Kontrolluesit mund të sjellë pasoja sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave.

4. *Lidhur me Formularin e Njoftimit drejtuar Komisionerit lutemi të na vihet në dispozicion shkresa e dërguar e cila ka kohë që është dërguar dhe Komisioneri nuk na ka bërë me dije për parregullsi, në mënyrë që të korrigjoheshin nga ana e jonë.*

Zyra e Komisionerit vlerëson se, detyrimi për “Njoftim” mbi përpunimin e të dhënave personale, sikurse edhe përditësimet e vazhdueshme të gjendjes së përpunimit, është përgjegjësi e Kontrolluesit, jo vetëm për informimin e subjekteve të të dhënave por edhe dhe në realizimin e detyrimeve ligjore nga ana e Kontrolluesit. Gjithashtu, Kontrolluesi mund të verifikoj Formularin e Njoftimit që ka dorëzuar, në çdo moment, në Regjistrin Elektronik të Kontrolluesve, të hapur për publikun, në faqen zyrtare të Zyrës së Komisionerit.

5. *Subjekti jonë e ka të sistemuar politikën e ruajtjes së të dhënave jo vetëm nga "Rregullorja për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale" por edhe nga disa procedura të tjera, ku disa ndër to janë:*

- a) *Trajnim i punonjësve për ruajtjen e të dhënave;*
- b) *Politika e kompanisë për sigurinë e informacionit;*
- c) *Politika e postës elektronike;*
- d) *Politika e ruajtjes së konfidencialitetit dhe paanshmërisë;*
- e) *Politika e sigurisë për kontraktorët / konsulentët/ furnitorët;*
- f) *Politika për mbrojtjen e të dhënave personale.*

Zyra e Komisionerit vlerëson se ky pretendim nuk qëndron, këto dokumente nuk janë vendosur në dispozicion gjatë hetimit, si dhe Kontrolluesi është shprehur në mënyrë verbale se nuk kanë kryer trajnime dhe nuk disponon politika lidhur me mbrojtjen e të dhënave, pasi në strukturën e tyre nuk kanë punonjës IT, dhe çdo politik apo rregullore e disponon kompania CLICKSoft.

Megjithatë, nga shqyrtimi i përmbajtjes së dokumentacionit, konstatohet se nuk parashikohen proceset, procedurat, masat teknike dhe organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit. Gjithashtu, Certifikata e vendosur në dispozicion për trajnimin e punonjësve lidhet me ligjin Nr. 10237, datë 18.2.2010 “Për sigurinë dhe shëndetin në punë” si dhe me VKM nr. 312, datë 5.5.2010, për miratimin e Rregullores “Për sigurinë në kantier”, pavarësisht se titulli i saj është Siguria e Informacionit.

Në përfundim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, në kuadër të garantimit të të drejtave për subjektet e të dhënave dhe garantimit të ligjshmërisë së përpunimit. Plotësimi i këtyre detyrimeve nga ana e Kontrolluesit është mjaft i rëndësishëm pasi garanton përpunimin e ligjshëm, sigurinë e të dhënave personale dhe shmang mundësinë e përhapjes së tyre në mënyrë të paligjshme.

PËR KËTO ARSYE:

Në zbatim të neneve 5, 18, 21, 22, 27, 29, 30, 31 (pika 1, germa “a/1”), si dhe 32 të Ligjit,

REKOMANDOJ:

1. Kontrolluesi, të marrë masa për përcaktimin e afateve kohore për ruajtjen e të dhënave, për të gjitha proceset e përpunimit në përputhje me germën “d”, të pikës 1, të nenit 5 të Ligjit;
2. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 18 të Ligjit, të marrë masa konkrete, për përmbushjen e detyrimit për informimin e subjekteve të të dhënave personale mbi qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave, etj.;
3. Kontrolluesi, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit, të kryej përditësimin e “Njoftimit” në lidhje me ndryshimin e gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave personale, të cilat përpunon;
4. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të përfshijë në rregulloren “Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, për çdo kategori të dhënash dhe për çdo proces përpunimi, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj.;
5. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale, të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale;

6. Në zbatim të pikës 1 të nenit 32 të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:

- (i) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimet e treguara në pikat 1, 2, dhe 3 më sipër;
- (ii) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimet e treguara në pikën 4 më sipër;
- (iii) brenda 45 (dyzetë e pesë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikën 5 më sipër.

Afatet e sipërpërmendura fillojnë nga data e marrjes dijeni të këtij akti;

7. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra;

8. Në rast mos përmbushje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisioneri vepron sipas pikës 2, të nenit 30 dhe nenit 39 të Ligjit, të cilët parashikojnë se në rast shkeljesh serioze, të përsëritura ose të qëllimshme të Ligjit nga një kontrollues ose përpunues, veçanërisht në rastet e përsëritura të moszbatimit të rekomandimeve të tij, Komisioneri vendos sanksione administrative për kundërvajtjet administrative përkatëse dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave.

Ky Rekomandim u shpall sot më 21.3.2023.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi