



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË
DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E PERGJITHSHME PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E ANKESAVE DHE HARMONIZIMIT

Nr. 678/5 prot.

Tiranë më 26. 4. 2022

VENDIM

Nr. 09, datë 26. 4. 2022

PËR KONTROLLUESIN “BIOMAR MEDICAL” SHPK

Në mbështetje të neneve 29, 30 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”), procesverbalit të hetimit administrativ dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit “Biomar Medical” SHPK (në vijim, “Kontrolluesi”),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 46, datë 29.03.2022, të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit “Biomar Medical” SHPK, me objekt:

- Zbatimi i ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, dhe akteve të miratuara nga Komisioneri në lidhje me mbledhjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, gjatë kryerjes së aktivitetit nga kontrolluesi.

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

1. Kontrolluesi ushtron veprimtari tregtare për shitje me shumicë dhe pakicë të produkteve mjekësore dhe farmaceutike. Në funksion të aktivitetit tregtar, Kontrolluesi ka krijuar një call center për qëllim marketingu. Referuar deklaratës së tatimpaguesit, në këtë biznes rezulton të jenë punësuar 9 persona. Gjatë aktivitetit tregtar, Kontrolluesi përpunon të dhëna personale për kategoritë “punëmarrës” dhe “klientë”. Të dhënat e klientëve përpunohen elektronikisht në sistemin “VCDIAL”

(krijuar më datë 02.04.2022), i cili shërben si sistem “call center”, si dhe në tabela elektronike në formatin “.xlsx” Microsoft Exel.

Të dhënat e klientëve përpunohen elektronikisht gjatë shitjes së produkteve si dhe nëpërmjet komunikimeve elektronike për qëllim të marketingut të drejtpërdrejtë.

Të dhënat e klientëve mbliidhen gjatë komunikimeve hyrëse (kur telefonojnë klientët) si dhe nëpërmjet komunikimeve elektronike dalëse drejtuar qytetarëve për qëllim të marketingut të drejtpërdrejtë, të dhëna të grumbulluara nëpërmjet faqes së internetit www.biomarshop.com, nga lista të tjera të tilla si “patronazhisti”, etj.

2. Kontrolluesi kryen marketing të drejtpërdrejtë ndaj subjekteve të të dhënave nëpërmjet aplikacionit VCDIAL. Për qëllim të komunikimeve, në sistem është regjistruar një numër VoIP i cili disponon 26 kanale komunikimi hyrëse-dalëse. Në këtë aplikacion, ngarkohen numra të telefonisë celulare të shoqëruar me emrat përkatës të zotëruesve të tyre të përgatitura paraprakisht, pa pëlqimin e subjekteve të të dhënave. Konstatohet se në sistemet kompjuterike disponohen lista të ndryshme të tilla si “patronazhisti”, etj., të cilat ngarkohen në sistemin “Vicial” i cili më pas gjeneron telefonatën përkatëse. Aplikacioni ruan historikun e komunikimeve për telefonatat dalëse, numrin e telefonit të thirrur, kohën e telefonatës, nëse subjekti është i interesuar etj. Nga verifikimi i historikut të veprimeve në bazën e të dhënave të sistemit “Vicial”, u konstatua se të dhënat ekzistojnë prej datës 02.04.2022.

Kontrolluesi nuk aplikon/provon marrjen e pëlqimit për të kontaktuar subjektet e të dhënave, për qëllim të marketingut të drejtpërdrejtë, duke vepruar në kundërshtim me germën “a” të pikës “1” të nenit 6 të Ligjit. Gjithashtu, sa i përket disponimit të bazave të të dhënave, kontrolluesi nuk ka respektuar parimet e mbrojtjes së të dhënave personale, parashikuar në nenin 5 dhe kriteret ligjore të përpunimit parashikuar në nenin 6 të ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, përpunimi i të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, të cilët nuk kanë dhënë pëlqimin paraprak dhe të shkruar për përpunimin e të dhënave të tyre për qëllime marketingu, pavarësisht mënyrës së gjenerimit të të dhënave, është në kundërshtim me parimin e ligjshmërisë të sanksionuar në germën “a” të pikës 1 të nenit 5 dhe me kriterin ligjor të përpunimit të sanksionuar në germën “a” të pikës 1 të nenit 6 të Ligjit.

Ekzistenca e pëlqimit në këtë rast është e vetmja mundësi ligjore e kontrolluesit, referuar pikës 5 të nenit 6 të Ligjit, për të legjitimuar përpunimin e të dhënave personale. Pëlqimi, në bazë të nenit 3 pika 24 të Ligjit, *“duhet të jetë në formën e një deklarate me shkrim, i dhënë shprehimisht me vullnet të plotë e të lirë dhe duke qenë në dijeni të plotë për arsyen pse të dhënat do të përpunohen, çka nënkupton që subjekti i të dhënave pranon që të përpunohen të dhënat e tij”*.

3. Kontrolluesi disponon faqen online www.biomarshop.com. Konstatohet se, në faqe nuk është publikuar rubrika “Politikat e Privatësisë”, me qëllim informimin e

subjekteve të të dhënave personale, mbi qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave, personin që do t'i përpunojë, të drejtat ligjore që gëzojnë, afatin e mbajtjes së të dhënave, nëse dhënia e të dhënave personale është e detyrueshme apo vullnetare, si dhe të drejtën për të kundërshtuar përpunimin e mëtejshëm të tyre, në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, çdo Kontrollues që përpunon të dhëna personale, pavarësisht faktit nëse përpunimi bëhet në mënyrë elektronike apo manuale, dhe pavarësisht faktit nëse mbledh apo jo të dhëna personale nëpërmjet faqes online në internet, ka detyrimin që të publikojë "*Politikat e Privatësisë*", pasi kontakti paraprak i çdo subjekti të dhënash realizohet nëpërmjet faqes online në internet.

Informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit, pasi iu mundëson atyre të njihen me të drejtat që i'u janë akorduar me Ligj, si dhe iu mundëson, gjithashtu, ushtrimin e këtyre të drejtave në praktikë. Mospërbushja e këtij detyrimi, nga ana e kontrolluesit, mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket jetës private dhe, bashkë me të, të drejtës së subjekteve të të dhënave për mbrojtjen e të dhënave të tyre personale.

4. Kontrolluesi disponon një sistem video-surveimit (CCTV) për mbikëqyrjen e ambienteve të brendshme (zyrën call center, magazinën, korridoret dhe ambientin e recepsionit), për qëllim të sigurisë së personelit dhe pronës. Konstatohet se, nuk janë vendosur tabela informuese mbi prezencën e sistemit të video surveimit (CCTV), në kundërshtim me parashikimin e nenit 18 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 3, datë 05/03/2010 të Komisionerit "*Mbi përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video-surveimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera*", i ndryshuar (në vijim, "*Udhëzimi nr. 3*").

Mbikëqyrja e zyrave call center, është në kundërshtim me parashikimet e neneve 5 dhe 6 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 11, datë 08/09/2011 të Komisionerit "*Mbi përpunimin e të dhënave të punonjësve në sektorin privat*", i ndryshuar (në vijim, "*Udhëzimi nr. 11*").

Zyra e Komisionerit vlerëson se informimi i subjekteve të të dhënave personale mbi prezencën e sistemit të video-surveimit (CCTV) 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.

Instalimi i sistemit të kamerave në ambientet e punës së punonjësve çënon privatësinë e punonjësve dhe është në kundërshtim me parimin e mjaftueshmërisë, neni 5 i Ligjit pasi kamerat duhet të konsiderohen si mjeti i fundit për të realizuar qëllimin (garantimin e sigurisë).

5. Kontrolluesi ka lidhur kontrata me palë të treta:

- Kontratë me shoqërinë “SHPSF “ARB-SECURITY SHPK”, me objekt “*Sigurimi me anë të sistemit tele/alarmit të vendosur nga subjekti SHPSF ARB SECURITY SHPK*”;
- Kontratë me shoqërinë “MC SHPK”, me objekt “*Realizimi i website e-commerce wordpress nga MC SHPK*”.

Nga verifikimi i kontratave me palët e treta, rezulton se, nuk janë reflektuar detyrimet sipas parashikimeve në nenin 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19 të Komisionerit, datë 03.08.2012 “*Mbi rregullimin e marrëdhënieve mes kontrolluesit dhe përpunuesit në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave dhe përdorimin e një kontrate tip në rastet e këtij delegimi*”, i ndryshuar (në vijim, “*Udhëzimi nr. 19*”).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave personale dhe/ose një shërbimi, Kontrolluesi duhet të sigurohet që përpunuesi të garantojë përpunim të ligjshëm dhe të sigurt të të dhënave. Detyrimet e përpunuesit për përpunimin e të dhënave personale, parashikohen në nenin 20 të Ligjit dhe rregullohen me aplikimin e Udhëzimit nr. 19.

6. Nga verifikimi i kryer në rregjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese, në protokollin e Zyrës së Komisionerit, si dhe nga hetimi administrativ i ushtruar rezulton se, Kontrolluesi nuk ka përmbushur detyrimin për “*Njoftim*” mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës, në kundërshtim me parashikimet e neneve 21 dhe 22 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se realizimi i detyrimin për “*Njoftim*” mbi përpunimin e të dhënave personale, është i rëndësishëm, pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave që të informohen për përpunimin e të dhënave të tyre, nga ana e Kontrolluesit, si dhe në realizimin e detyrimeve ligjore të këtij të fundit. Kjo i jep mundësi reale subjekteve të të dhënave për të ushtruar të drejtat e tyre sipas Ligjit.

7. Kontrolluesi nuk ka hartuar “*Rregullore 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 subjekti të dhënash) sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, masat teknike dhe organizative etj., si dhe nuk ka nënshkruar deklaratë konfidencialiteti më punëmarrësit, në kundërshtim me nenin 27 dhe 28 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se hartimi i një “*Rregulloreje 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, sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, etj., konsiderohet një detyrim shumë i rëndësishëm në zbatim të nenit 27 të Ligjit, duke mundësuar shmangien e pasojave të rënda që mund të vijnë për subjektet e të dhënave.

Në përfundim të procesit të hetimit administrativ, grupi i kontrollit hartoi procesverbalin i cili u lexua në prani të palëve. Lidhur me konstatimet e grupit të hetimit administrativ, përfaqësuesi i Kontrolluesit paraqiti komentin: "U njoha me procesverbalin u angazhova për të marrë masat sa më shpejt".

Kontrolluesi ka dërguar pranë Zyrës së Komisionerit, Formularin e Njoftimit me nr. 828 prot., në datë 19.04.2022, pas kryerjes së hetimit administrativ.

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.

Përfaqësuesja e Kontrolluesit pasi u paraqit në seancë dëgjimore, deklaroi se do të angazhohet për të marrë masa sa më shpejt.

Si përfundim, shkeljet e konstatuara gjatë ushtrimit të hetimit administrativ në kuptim të nenit 39, pika 1, gjerat "a", "b", "ç", "d" dhe "dh" të Ligjit, përbëjnë kundërvajtje administrative dhe sanksionohen me gjobë, si më poshtë:

- a) kontrolluesit, që përdorin të dhëna personale në kundërshtim me kreun II "Përpunimi i të dhënave personale", dënohen me 10 000 deri në 500 000 lekë;
- b) kontrolluesit, që nuk përmbushin detyrimin për të informuar, të përcaktuar në nenin 18 të këtij ligji, dënohen me 10 000 deri në 300 000 lekë;
- ç) kontrolluesit, ose përpunuesit që nuk zbatojnë detyrimet e përcaktuara në nenin 20 të këtij ligji, dënohen me 10 000 deri në 300 000 lekë;
- d) kontrolluesit, që nuk përmbushin detyrimin për të njoftuar, sipas përcaktimit në nenin 21 të këtij ligji, dënohen me 10 000 deri në 500 000 lekë;
- dh) kontrolluesit ose përpunuesit, që nuk marrin masat e sigurisë së të dhënave dhe nuk zbatojnë detyrimin për ruajtjen e konfidencialitetit, të përcaktuara përkatësisht në nenet 27 dhe 28 të këtij ligji, dënohen me nga 10 000 deri në 150 000 lekë;

Në bazë të pikës 2 të nenit 39 të Ligjit, personat juridikë, për kundërvajtjet e mësipërme administrative, dënohen me dyfishin e gjobës së përcaktuar në pikën 1 të këtij neni.

Për zgjedhjen e masës së gjobës, Zyra e Komisionerit ka parasysh faktin që, shkeljet e konstatuara janë serioze. Ato lidhen me garantimin e parimeve dhe përpunimin e ligjshëm të të dhënave. Gjithashtu, vendimi i Komisionerit bazohet në mënyrën e reagimit të Kontrolluesit për rikuperimin e shkeljeve të konstatuara.

PËR KËTO ARSYE:

Sa më sipër, në zbatim të neneve 5, 6, 18, 20, 21, 22, 27, 29, 30, 39 (pika 1, gjerat "a", "b", "ç", "d" dhe "dh"), si dhe nenet 40 dhe 41 të Ligjit,

V E N D O S A:

1. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 40 000 (dyzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuar në kreun II të Ligjit;
2. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 20 000 (njëzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuar në nenin 18 të Ligjit;
3. Dënimin e Kontrolluesit me gjobë në vlerën 20 000 (njëzetë mijë) lekë, për shkelje të detyrimit të përcaktuar në nenin 27 të Ligjit;
4. Kontrolluesi duhet të ndalojë menjëherë formën e aplikuar për përpunimin e të dhënave personale për qëllime marketingu të drejtpërdrejtë;
5. Në vijim të detyrimit të parashikuar në pikën 4, të shkatërrojë në mënyrë të parikuperueshme të dhënat e mbledhura për subjektet e të dhënave “jo klientë” (numrat e telefonit), të cilat përpunohen në kundërshtim me dispozitat e neneve 5 dhe 6 të Ligjit. Në këtë kuadër të mbajë evidenca për shkatërrimin;
6. Kontrolluesi të marrë masa për zbatimin e detyrimeve sipas parashikimeve të nenit 18 të Ligjit, në lidhje me informimin e subjekteve të të dhënave;
7. Kontrolluesi në zbatim të nenit 21 të Ligjit, të ketë në vëmendje përditësimin e “Njoftimit” në lidhje me ndryshimin e gjendjes së përpunimit të të dhënave personale, të cilat përpunon;
8. Kontrolluesi të përfshijë në marrëveshjet me përpunuesit përkatës, detyrimet sipas parashikimeve të nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19 të Komisionerit;
9. Kontrolluesi duhet të ndalojë menjëherë përpunimin e mëtejshëm të të dhënave personale nga kamerat e pozicionuara në ambjentet e punës së punonjësve në zbatim të Udhëzimit nr. 11;
10. Kontrolluesi në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të hartojë “Rregulloren për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, duke parashikuar masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj.;
11. Në zbatim të pikës 1 të nenit 32 të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:
 - (i) menjëherë, detyrimet e përcaktuara në pikat 4, 5 dhe 9 më sipër;
 - (ii) vazhdimisht, detyrimet e treguara në pikën 7 më sipër;

- (iii) brenda 10 (dhjetë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikën 6 më sipër;
- (iv) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikat 8 dhe 10 më sipër.

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

- 12. Kontrolluesi të njoftojë Zyrën e Komisionerit për masat e marra;
- 13. Gjoha arkëtohet nga kundërvajtësi në Buxhetin e Shtetit, jo më vonë se 30 (tridhjetë) ditë nga komunikimi i këtij Vendimi. Me kalimin e këtij afati, ky Vendim kthehet në titull ekzekutiv dhe ekzekutohet në mënyrë të detyrueshme nga Zyra e Përmbarimit;
- 14. Kundër këtij Vendimi mund të bëhet ankim në Gjykatën Administrative të Shkallës së Parë Tiranë, brenda 30 (tridhjetë) ditëve nga komunikimi i këtij Vendimi.

Ky Vendim u shpall sot më datë 26. 4. 2022.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi

