



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 MBIKËQYRJES NË FUSHËN E DREJTËSISË PENALE DHE
SIGURISË PUBLIKE

Nr. 2296/5 prot.

Tiranë, më 21.11.2025

REKOMANDIM

Nr. 49, datë 21.11.2025

PËR KONTROLLUESIN QENDRA “KONSUMATORI SHQIPTAR”

Në mbështetje të neneve 81, 82, 83 dhe 84 të ligjit nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”¹ (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 Qendra “Konsumatori Shqiptar” (në vijim, “Kontrolluesi ose Qendra”),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 181, datë 12.09.2025 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “Komisioneri”), u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit, me objekt:

- Zbatimi i ligjit nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale” 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 është një organizatë jofitimprurëse, e regjistruar në regjistrin e OJF-ve, me Vendimin nr. 927, datë 01.10.2014, të Gjykatës së Shkallës së Parë të Rrethit Gjyqësor, Tiranë.

¹Ligji aktual në fuqi, i cili shfuqizon ligjin nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar. Për këtë arsye, orientojmë të gjithë subjektet e ligjit, të përditësojnë bazën ligjore në të gjitha aktet rregullatore.

Qendra, në cilësinë e kontrolluesit, ka si objekt të veprimtarisë së saj, ofrimin e ndihmës juridike parësore falas, përfaqësimit dhe mbrojtjes së interesave të konsumatorëve shqiptarë përballë tregtarëve apo organeve të administratës publike.

2. Konstatohet se Kontrolluesi, në funksion të veprimtarisë së tij dhe përmbushjes së detyrave ligjore, përpunon të dhëna personale për personat “ankues”, sipas kategorive: “Emër”, “Mbiemër”, “E-mail” dhe “Numër telefoni”.

Gjatë kontaktit me përfaqësuesen e Kontrolluesit, u deklarua se qendra nuk përpunon apo regjistron të dhëna personale të konsumatorëve, pasi objekt kryesor të veprimtarisë ka vetëm zgjidhjen e problematikave të referuara përmes ankesave.

Megjithatë, nga shqyrtimi i dokumentacionit të vënë në dispozicion nga subjekti, si dhe nga verifikimet e kryera, është konstatuar se Qendra kryen veprime të përpunimit të të dhënave personale, në kuptim të Ligjit. Këto të dhëna, ndonëse nuk administrohen dhe nuk ruhen në dosje të veçanta të strukturuar sipas kategorive apo qëllimeve të përpunimit, përbëjnë objekt përpunimi sipas Ligjit, pasi mblidhen, regjistrohen, përdoren dhe mbahen nga kontrolluesi gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tij.

3. Kontrolluesi ka vënë në dispozicion të grupit të hetimit administrativ, manualin e punës së qendrës “Konsumatori Shqiptar”.

Nga analizimi i përmbajtjes së këtij akti, konstatohet se në të, parashikohen rregulla të përgjithshme dhe jo specifike mbi kategoritë dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, sigurinë e të dhënave, afatet, masat teknike e organizative për administrimin e tyre, etj., në kundërshtim me parashikimet e pikave 5 dhe 6, të nenit 6 dhe nenit 28 të Ligjit. Në mënyrë të veçantë, vërehet se në këtë rregullore:

- Nuk janë përcaktuar qartë kategoritë specifike të të dhënave personale që përpunohen;
- Mungojnë parashikime mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, si mënyra e mbledhjes, regjistrimit, ruajtjes dhe asgjësimit të tyre;
- Nuk ka një përcaktim të qartë të afateve të ruajtjes së të dhënave personale, gjë që është thelbësore për të respektuar parimin ligjor të kufizimit të ruajtjes dhe për të shmangur mbajtjen e të dhënave më gjatë se sa është e nevojshme për qëllimet e përpunimit.

Mungesa e përcaktimeve të qarta të rregullave të mësipërme, është në kundërshtim me kërkesat e përcaktuara në nenet 6 dhe 28 të Ligjit. Këto dispozita ligjore kërkojnë që çdo Kontrollues të përcaktojë dhe zbatojë masa të përshtatshme teknike dhe organizative, të cilat garantojnë përpunimin e të dhënave personale në mënyrë të sigurt dhe sipas parimeve të Ligjit, duke ruajtur integritetin, konfidencialitetin dhe disponueshmërinë e tyre.

Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi duhet të marrë të gjitha masat e nevojshme me qëllim që të garantojë mbrojtjen dhe sigurinë e të dhënave personale të përpunuara nga Qendra, në përputhje me nenet 6 dhe 28 të Ligjit.

4. Gjithashtu, konstatohet se, Kontrolluesi nuk disponon rregullore “*Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*”, në të cilën duhet të parashikohen rregulla specifike mbi kategoritë e të dhënave personale, mënyrën e përpunimit të të dhënave, sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, të drejtat e subjekteve, etj., sipas parashikimeve të nenit 28 të Ligjit, me qëllim garantimin e përpunimit të ligjshëm dhe sigurisë së të dhënave, në përputhje me proceset përpunuese të tij.

Zyra e Komisionerit vlerëson se hartimi i një rregulloreje “*Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*”, në të cilën duhet 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 28 të Ligjit, për të mundësuar shmangien e pasojave të rënda që mund të vijnë për subjektet e të dhënave.

5. Grupi i hetimit administrativ, gjatë analizimit të faqes zyrtare të internetit <https://qksh.org/>, konstatoi se faqja aktualisht është shërbimit dhe nuk mund të aksesohet nga persona të tretë.

Megjithatë, Kontrolluesi duhet të hartojë “*Politikat e Privatësisë*” dhe t’i publikojë ato, në momentin e funksionimit të faqes zyrtare. Ky detyrim duhet të përmbushet nga Kontrolluesi për të garantuar transparencën dhe informimin e subjekteve të të dhënave, të cilët aksesojnë dhe ngarkojnë të dhëna personale në të. Mospërmbushja e këtij detyrimi bie në kundërshtim me parashikimet e nenit 13 të Ligjit, pasi mungesa e politikave të qarta të privatësisë cenon parimin e transparencës dhe përgjegjshmërisë në përpunimin e të dhënave personale dhe rrit rrezikun për shkelje të privatësisë dhe të drejtave themelore të individëve.

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, si dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mospërmbushja e këtij detyrimi nga Kontrolluesi mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave. Informimi sipas përcaktimeve të nenit 13 të Ligjit, duhet të aplikohet për çdo proces përpunimi të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave, që kryen Kontrolluesi.

6. Gjithashtu, konstatohet se nga ana e Kontrolluesit nuk janë marrë masa për zhvillimin dhe dokumentimin e programeve të trajnimit për punonjësit që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, lidhur me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, në kundërshtim me Udhëzimin nr. 47, datë 14.09.2018 i

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”) dhe gerrat “c” dhe “ç”, të pikës 1 të nenit 34 të Ligjit, të cilat përcaktojnë qartë se Kontrolluesi është i detyruar të sigurojë që personeli i përfshirë në përpunimin e të dhënave personale të jetë i trajnuar dhe i ndërgjegjësuar për detyrimet që rrjedhin nga legjislacioni përkatës.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, bazuar në gerrat “c” dhe “ç”, të pikës 1 të nenit 34 të Ligjit, 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. Trajnimet në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale, duhet të jenë të vazhdueshme dhe të përshtatura sipas nevojave dhe proceseve të punës të Kontrolluesit dhe legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, me qëllim ndërgjegjësimin e punonjësve, të cilët për shkak të proceseve të punës, janë të ngarkuar për përpunimin e të dhënave personale.

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.

Në zbatim të neneve 87-89 të Kodit të Procedurave Administrative, Kontrolluesit i është lënë afat të depozitojë pretendimet me shkrim, referuar procesverbalit të hartuar nga ana e grupit të hetimit administrativ, përpara marrjes së vendimit përfundimtar nga ana e Komisionerit.

Kontrolluesi, nëpërmjet email-it të datës 07.11.2025, ka paraqitur pretendime me shkrim në lidhje me gjetjet e konstatuara nga grupi i hetimit administrativ, si vijon:

- Lidhur me pikën 5 të procesverbalit të hetimit administrativ, Kontrolluesi ka treguar angazhim për të marrë të gjitha masat me qëllim përmbushjen e detyrimit për hartimin dhe publikimin e politikave të privatësisë.
- Në lidhje me pikën 6 të procesverbalit të hetimit administrativ, Kontrolluesi informon se nuk ka patur asnjëherë 6 persona të punësuar dhe për këtë arsye nuk mund të jetë subjekt i Udhëzimit nr. 47.

Zyra e komisionerit vlerëson se, rëndësia e trajnimit të punonjësve të Kontrolluesit nuk lidhet vetëm me numrin e personave të përfshirë në përpunimin e të dhënave personale, por veçanërisht me natyrën, sasinë dhe sensitivitetin e të dhënave personale që përpunohen gjatë veprimtarisë së Qendrës. Përpunimi i të dhënave personale të konsumatorëve, të cilat mbliidhen, regjistrohen, përdoren dhe ruhen në funksion të trajtimit të ankesave dhe ofrimit të ndihmës juridike falas, krijon detyrimin që personeli të jetë i trajnuar dhe i ndërgjegjësuar për kërkesat e legjislacionit dhe masat e sigurisë që duhet të zbatohen. Udhëzimi nr. 47 i Komisionerit përcakton qartë se të gjithë punonjësit që kanë akses në të dhëna personale duhet të trajnohen rregullisht, pavarësisht madhësisë së strukturës, me

qëllim garantimin e sigurisë, integritetit dhe konfidencialitetit të të dhënave. Mungesa e trajnimeve të vazhdueshme mund të ekspozojë Kontrolluesin ndaj pasojave ligjore. Për këtë arsye, trajnimi i vazhdueshëm i punonjësve përbën një detyrim për garantimin e përputhshmërisë me Ligjin.

Në përfundim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, si dhe angazhimin e tij për të rikuperuar shkeljet e konstatuara.

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 6, 28, 34, 81, 82, 83 dhe 84 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 pikën 5 dhe 6, të nenit 6 të Ligjit. Në momentin e përfundimit të qëllimit të përpunimit, Kontrolluesi duhet të realizojë shkatërrimin e këtyre të dhënave, pasi përpunimi i mëtejshëm i tyre konsiderohet i paligjshëm;
2. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 28 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, për çdo kategori të dhënash dhe për çdo proces përpunimi, mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, etj.;
3. Kontrolluesi, të marrë masa për të publikuar “*Politikat e Privatësisë*” në faqen e internetit <https://qksh.org/>, me qëllim informimin e plotë të subjekteve të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 13 të Ligjit;
4. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale, duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në gerrat “c” dhe “ç”, të pikës 1, të nenit 34 të Ligjit, lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, në përputhje me proceset përpunuese që ata kryejnë gjatë veprimtarisë së tyre;
5. Në zbatim të nenit 84 të Ligjit, të përmbushen detyrimet, sipas këtij akti brenda afateve, si vijon:
 - (i) vazhdimisht, detyrimet e treguara në pikën 4 më sipër;
 - (ii) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimet e treguara në pikën 1 dhe 2 më sipër;

(iii) brenda 60 (gjashtëdhjetë) ditëve, detyrimin e treguar në pikën 3 më sipër.

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

6. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra;
7. Në rast mospërbushje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisioneri, bazuar në germën “a”, pika 2, e nenit 83 të Ligjit, paralajmëron kontrolluesit ose përpunuesit se veprimet e përpunimit mund të rezultojnë në mosplotësim të dispozitave ligjore dhe u jep atyre rekomandime lidhur me përputhshmërinë me ligjin. Në rast shkeljesh serioze ose të qëllimshme të dispozitave ligjore, Komisioneri vepron sipas neneve 92, 93 dhe 94 të Ligjit, për vendosjen e sanksioneve administrative në përputhje me nenet përkatëse, si dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi për kundërvajtjet administrative, në mënyrë të tillë që këto masa të jenë efektive, proporcionale dhe me karakter parandalues.

Ky Rekomandim u shpall sot, më 21.11.2025.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi