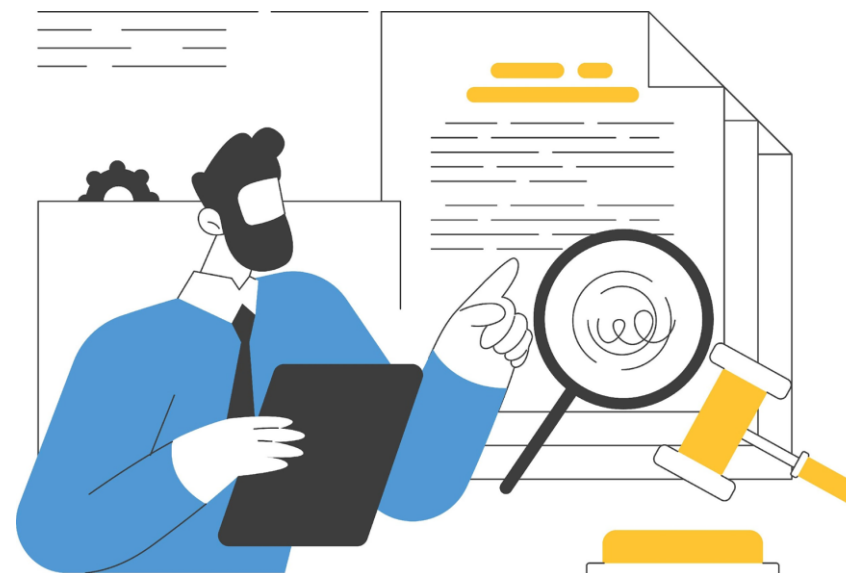


A FAIRCOMADR EURÓPAI UNIÓS PROJEKT EREDMÉNYEINEK ÖSSZEGZÉSE

A tisztességes kereskedelmi gyakorlatok
előmozdítása az alternatív vitarendezés
eszközeivel Magyarországon

DR. INZELT ÉVA (ELNÖK,
BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET)

BUDAPEST, 2026. MÁRCIUS 23.



FAIRCOMADR PROJEKTALAPOK

- Megvalósítás időtartama: 2024. április 15. – 2026. április 14.
- A projekt célja a **békéltetés ismertségének növelése**, a fogyasztói jogérvényesítés erősítése és a vállalkozások együttműködési hajlandóságának ösztönzése.
- A FAIRCOMADR az **edukációt, kutatást, szolgáltatásfejlesztést, szakmai együttműködést és kommunikációt** közös projektlogikába rendezte.
- A projekt társadalmi haszna, hogy közelebb vitte a békéltetést a fogyasztókhoz, a vállalkozásokhoz és a szakmai partnerekhez.

CÉLCSOPORTOK ÉS PROJEKTLOGIKA

- Fő célcsoportok: fogyasztók, vállalkozások, a BBT tagjai és munkatársai, valamint a békéltető testületi és szakmai partnerhálózat.
- A projekt logikája az volt, hogy az **edukáció és elérés** kapcsolódjon össze a **kutatással**, a **szolgáltatásfejlesztéssel** és a **kommunikációval**.
- A lakossági programok a **tudatos fogyasztói magatartást** és a **békéltetés ismertségét** erősítették.
- A vállalkozói és szakmai programok a **tudásmegosztást**, a **jogkövető magatartást** és az **egységesebb szakmai szemléletet** támogatták.
- A kommunikációs pillér az online jelenléten és a disszeminációs elemek révén a projekt hatásának **fenntarthatóságát** is erősítette.

WP2: FOGYASZTÓI KUTATÁS ÉS SERVICE DESIGN

- Megvalósult workshopok száma: 5
- A WP2-ben fogyasztói kutatási és service design szemléletű fejlesztési folyamat zajlott az érintettek bevonásával (fogyasztók, BBT munkatársak és tagok, regionális békéltető testületek, területi kamarák, vállalkozások).
- A cél a fogyasztói elakadási pontok feltárása és a BBT szolgáltatásainak felhasználóbarátabbá tétele volt.
- A workshopok és fejlesztési alkalmak a belépési pontok, a folyamatkommunikáció és az ügyfélélmény javítására fókuszáltak.
- Tényleges résztvevő: 62 fő

WP3: LAKOSSÁGI EDUKÁCIÓS PROGRAMOK

- Megvalósult programok száma: 9
- Gyermekek és fiatalok: 4 előadás – középiskolások számára szervezett edukációs alkalmak
Tényleges résztvevő: 189 fő *(vállalt: 100 fő)*
- Nyugdíjasok: 4 előadás – idősebb korosztály számára szervezett fogyasztóvédelmi tájékoztatók
Tényleges résztvevő: 151 fő *(vállalt: 100 fő)*
- Aktív korúak: 1 program, 3 helyszínen – 3 Auchan áruházban megvalósított kitelepülés
Tényleges résztvevő: 113 fő *(vállalt: 100 fő)*
- WP3 összesen – tényleges résztvevő: 453 fő *(vállalt: 300 fő)*
- A programok a tudatos fogyasztói magatartást, a békéltetés ismertségét és a gyakorlati fogyasztóvédelmi tájékozottságot erősítették.

WP4 & WP5: VÁLLALKOZÓI ÉS SZAKMAI PROGRAMOK

- WP4 – Vállalkozói munkacsoportülések

Megvalósult programok száma: 4 – vállalkozások számára szervezett workshopok és szakmai egyeztetések

Tényleges résztvevő: 130 fő *(vállalt: 100 fő)*

- WP5 – Hálózati együttműködés és belső tudásmegosztás & kapacitásfejlesztés

Megvalósult programok száma: 4 – szakmai konferenciák és belső képzési alkalmak

Tényleges résztvevő: 157 fő *(vállalt: 140 fő)*

- A programok a szakmai kohéziót, a tudásmegosztást, a vállalkozások felkészültségét és az egységesebb jogalkalmazási szemléletet erősítették.

WP6: KOMMUNIKÁCIÓ ÉS DISSZEMINÁCIÓ

- Kiemelt eredmény a BBT angol nyelvű honlapjának létrehozása és működtetése (www.bekeltet.bkik.hu/en).
- Az online és offline jelenlét több csatornán épült: honlap, blog, social media (Facebook, LinkedIn), sajtómegjelenések, Google kampányok, valamint online és nyomtatott tájékoztató anyagok.
- A kommunikáció célja az volt, hogy a békéltetéshez vezető információk könnyebben elérhetővé és közérthetőbbé váljanak.
- A WP6 a projekt láthatóságát és hosszú távú hatását is erősítette.

ÖSSZEGZÉS

- A FAIRCOMADR projektben **összesen 22 program** valósult meg.
- A projekt rendezvényei és workshopjai a fogyasztók, vállalkozások és szakmai partnerek széles körét érték el.
- **Összes tényleges résztvevő: 802 fő** *(vállalt: 540 fő)*
- A projekt hozzájárult a **békéltetés ismertségének növeléséhez**, a fogyasztói és a vállalkozói tudatosság elmélyítéséhez, a szakmai kohézió megerősödéséhez, valamint a BBT szolgáltatásfejlesztéséhez.
- A FAIRCOMADR eredménye egy **erősebb szakmai hálózat**, láthatóbb intézményi jelenlét és felhasználóbarátabb működés.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!



www.bekeltet.bkik.hu