>Paragraf i Prompt

Instrukcja obsługi: Odstąpienie konsumenckie

Co dostajesz: narzędzie, które obsługuje odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem z obu stron: buduje oświadczenie konsumenta wraz z żądaniem zwrotu, przygotowuje odpowiedź i rozliczenie po stronie przedsiębiorcy w sześciu wariantach oraz przeprowadza Cię przez zamkniętą tabelę wyłączeń, zanim napiszesz cokolwiek.

Wersja: 1.2 · Data wydania instrukcji: 2.09.2026 · Wydawca: Paragraf i Prompt, radca prawny Alan Kolkowski

1. Dla kogo i do czego

Odstapienie-konsumenckie jest asystentem, który pracuje pod Twoim nadzorem. Sprawdza, czy prawo odstąpienia w ogóle przysługuje, liczy termin, dobiera wariant pisma i pilnuje rozliczenia, a Ty decydujesz, co wychodzi z kancelarii.

Typowe sytuacje, w których się przydaje:

1. **Klient kupił sprzęt w sklepie internetowym i chce go zwrócić po dziesięciu dniach.** Sprzedawca odmawia, bo opakowanie zostało otwarte. Trzeba w kwadrans ustalić, czy to jedno z wyłączeń z zamkniętego katalogu, czy zwykła próba zniechęcenia.
2. **Obsługujesz sklep i konsument odstąpił po trzech miesiącach.** Twierdzi, że nigdy nie dostał pouczenia. To zmienia długość terminu i przesuwa rozmowę z „za późno" na pytanie o dowód wykonania obowiązku informacyjnego.
3. **Umowa zawarta podczas pokazu albo wycieczki, klientem jest osoba starsza.** Termin jest wtedy dłuższy, a część wyłączeń w ogóle nie działa. Skill pilnuje obu tych różnic, bo w tych sprawach przedsiębiorca zwykle zasłania się właśnie wyłączeniem.
4. **Sklep chce potrącić z ceny kwotę za zużycie towaru.** To najczęstsze pole sporu przy zwrotach: skill przygotuje wariant z obniżeniem, ale wymusi opisanie stwierdzonego zużycia, zamiast wpisania kwoty z sufitu.
5. **Klient przychodzi z wadliwym towarem po pięciu miesiącach i mówi „odstępuję".** Skill rozdziela dwa różne odstąpienia i kieruje sprawę tam, gdzie należy, zanim ktoś napisze pismo w niewłaściwym reżimie.

Skill jest przeznaczony dla: kancelarii prowadzących sprawy konsumenckie, prawników obsługujących sklepy internetowe i sprzedaż poza lokalem oraz osób doradzających w sporach o zwrot ceny. Zakładana wiedza prawnicza: pełna, po Twojej stronie. Zakładana wiedza techniczna: żadna, wszystko poniżej jest opisane od zera.

Nie jest to narzędzie dla klienta końcowego. Sprzedajemy je prawnikom, którzy odpowiadają za treść pisma i podpisują je własnym nazwiskiem.

2. Co dokładnie robi, w trzech zdaniach

Wejście: informacja, dla której strony piszesz, sposób zawarcia umowy i kanał sprzedaży, przedmiot umowy z datą i ceną, data rozpoczęcia biegu terminu, informacja o pouczeniu o prawie odstąpienia, okoliczność zawarcia umowy podczas nieumówionej wizyty lub wycieczki, stan towaru, koszty dostawy, powiązane umowy dodatkowe oraz przy rozliczeniu daty otrzymania oświadczenia i zwrotu towaru.

Przetwarzanie: sprawdza, czy sprawa mieści się w zakresie ustawowego prawa odstąpienia i odsyła dalej, gdy nie mieści, przechodzi zamknięty katalog wyłączeń wraz z regułą, która część z nich nie działa przy nieumówionej wizycie lub wycieczce, liczy termin w wariancie podstawowym, wydłużonym i przy braku pouczenia oraz rozdziela koszty pomiędzy strony.

Wyjście: oświadczenie konsumenta o odstąpieniu wraz z żądaniem zwrotu ceny i kosztów dostawy albo odpowiedź przedsiębiorcy w jednym z sześciu wariantów, od uznania i zwrotu po odmowę opartą na wskazanym punkcie wyłączeń, a do tego tabela wyłączeń z krótkimi przykładami praktycznymi.

---

3. Instalacja krok po kroku

Skill dostajesz jako jeden plik z rozszerzeniem `.skill`, o nazwie `odstapienie-konsumenckie.skill`. To spakowany folder, nic się nie instaluje w systemie operacyjnym, nie trzeba nic konfigurować ani mieć uprawnień administratora.

Zanim zaczniesz: zapisz plik `.skill` w miejscu, które łatwo odnajdziesz, na przykład w folderze „Pobrane" albo „Dokumenty". Nie zmieniaj rozszerzenia pliku.

3.1. Instalacja w aplikacji Claude (Cowork)

To najprostsza droga i domyślna dla większości kancelarii.

1. Otwórz aplikację Claude na swoim komputerze.
2. Wejdź w **Ustawienia**. Znajdziesz je pod ikoną profilu albo w menu aplikacji.
3. Przejdź do zakładki **Możliwości** (w wersji angielskiej: „Capabilities").
4. Znajdź sekcję dotyczącą skilli i kliknij **„Save skill"**.
5. Otworzy się zwykłe okno wyboru pliku. Wskaż zapisany wcześniej plik `odstapienie-konsumenckie.skill` i zatwierdź.
6. Skill pojawi się na liście pod nazwą `odstapienie-konsumenckie`. To znaczy, że jest gotowy.

Jeżeli okno wyboru pliku nie pokazuje pliku `.skill`, przełącz filtr typów plików na „wszystkie pliki".

Aktualizacja skilla do nowej wersji: powtarzasz dokładnie te same kroki, wskazując nowy plik. Nowa wersja nadpisuje starą. Nie musisz nic odinstalowywać.

3.2. Instalacja w Claude Code

Ta droga jest dla osób, które pracują w terminalu. Jeżeli nie wiesz, czym jest terminal, pomiń tę sekcję, punkt 3.1 w zupełności wystarczy.

1. Plik `.skill` jest archiwum ZIP. Rozpakuj go.
2. Powstały folder o nazwie `odstapienie-konsumenckie` przenieś do folderu skilli:
   - Windows: `C:\Users\<TwojaNazwaUżytkownika>\.claude\skills\`
   - macOS i Linux: `~/.claude/skills/` Jeżeli folder `skills` nie istnieje, utwórz go.