Instrukcja obsługi: Reklamacja konsumencka

Co dostajesz: narzędzie, które najpierw rozpoznaje reżim reklamacyjny spośród czterech możliwych, a dopiero potem pisze pismo, pilnując sekwencji żądań, terminów, domniemań i rozkładu ciężaru dowodu po obu stronach sporu

Wersja: 2.1 · Data wydania: 2.09.2026 · Wydawca: Paragraf i Prompt, radca prawny Alan Kolkowski

` wyłączają kontrolę dla fragmentu. Używaj ich oszczędnie, wyłącznie tam, gdzie omawiasz same znaczniki albo cytujesz cudzy tekst.

1. Dla kogo i do czego

Skill `reklamacja-konsumencka` jest asystentem, który pracuje pod Twoim nadzorem. Prowadzi Cię przez zebranie danych, kwalifikację prawną i przygotowanie dokumentu, a Ty decydujesz, co z tego wychodzi na zewnątrz.

Typowe sytuacje, w których się przydaje:

1. **Reklamacja towaru przez konsumenta.** Klient zgłasza wadę sprzętu kupionego rok temu. Skill policzy terminy od daty dostarczenia, wskaże domniemanie działające na korzyść klienta i dobierze żądanie zgodne z sekwencją, zamiast od razu odstępować od umowy.
2. **Odpowiedź sprzedawcy na reklamację.** Obsługujesz przedsiębiorcę i masz czternaście dni od wpływu reklamacji. Skill przygotuje odpowiedź w wariancie uznającym, częściowym albo odmownym, z uzasadnieniem, które spełnia wymogi ustawowe, a nie tylko brzmi stanowczo.
3. **Spór o aplikację, subskrypcję albo kurs online.** Treści cyfrowe i usługi cyfrowe mają własny reżim, inne terminy domniemań, jedno żądanie zamiast dwóch i osobne zasady rozliczenia po odstąpieniu. Skill rozpoznaje ten reżim i nie przenosi do niego logiki towarowej.
4. **Reklamacja między firmami albo reklamacja usługi.** Najczęstsze realne pytanie brzmi: czy to idzie reżimem konsumenckim, rękojmią z Kodeksu cywilnego, przepisami o dziele, czy w ogóle nie ma tu rękojmi. Skill przechodzi przez drzewo decyzyjne i pilnuje aktu staranności kupującego przedsiębiorcy.

Skill jest przeznaczony dla: kancelarii obsługujących konsumentów i sprzedawców, prawników umownych w handlu detalicznym i internetowym, działów prawnych producentów i dystrybutorów oraz prawników obsługujących firmy usługowe i wykonawcze. 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: opis umowy i towaru albo usługi, data dostarczenia, opis niezgodności i daty jej ujawnienia, treść zapewnień i reklamy, historia zgłoszeń i napraw oraz status stron.

Przetwarzanie: rozpoznaje reżim spośród rozdziału 5a i rozdziału 5b ustawy o prawach konsumenta, rękojmi z Kodeksu cywilnego oraz odpowiedzialności za wady dzieła i za nienależyte wykonanie usługi, liczy terminy i okresy domniemań od właściwej daty, ustala, kto co ma wykazać, i dobiera żądanie zgodne z sekwencją obowiązującą w danym reżimie.

Wyjście: pismo reklamacyjne w wariancie dopasowanym do etapu i reżimu albo odpowiedź przedsiębiorcy w wariancie uznającym, częściowym lub odmownym, tabela terminów z datami początkowymi, wskazanie rozkładu ciężaru dowodu oraz wezwanie na wypadek bezskutecznej reklamacji.

---

3. Instalacja krok po kroku

Skill dostajesz jako jeden plik z rozszerzeniem `.skill`, o nazwie `reklamacja-konsumencka.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 `reklamacja-konsumencka.skill` i zatwierdź.
6. Skill pojawi się na liście pod nazwą `reklamacja-konsumencka`. 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 `reklamacja-konsumencka` przenieś do folderu skilli:
   - Windows: `C:\Users\<TwojaNazwaUżytkownika>\.claude\skills\`
   - macOS i Linux: `~/.claude/skills/` Jeżeli folder `skills` nie istnieje, utwórz go.
3. Po przeniesieniu struktura ma wyglądać tak: `.claude/skills/reklamacja-konsumencka/SKILL.md`. Plik `SKILL.md` musi leżeć bezpośrednio w folderze skilla, nie w kolejnym podfolderze o tej samej nazwie.
4. Uruchom Claude Code na nowo. Skill zostanie wykryty automatycznie.

Skill przeznaczony tylko dla jednego projektu umieszczasz zamiast tego w folderze `.claude/skills/` wewnątrz tego projektu.