Prynu nwyddau a gwasanaethau o fewn Ewrop

Beth ddywed y gyfraith

Yn gyffredinol, pan ydych yn prynu nwyddau neu wasanaethau oddi wrth werthwr o wlad sy'n aelod o'r Undeb Ewropeaidd (UE), mae eich hawliau yn dibynnu ar yr hyn ddywed y gyfraith yn y wlad honno. Fodd bynnag, mae eich hawliau defnyddwyr yn debyg yn rhan fwyaf o wledydd yr UE oherwydd bod cyfreithiau defnyddwyr ym mhob gwlad yr UE yn debyg.

Mae'r meysydd lle mae eich hawliau yn fwyaf tebygol i fod yn debyg fel y ganlyn:

- nwyddau anniogel neu beryglus
- pecynnau gwyliau
- gorfwcio trafnidiaeth awyr
- hysbysebion camarweiniol ar gyfer nwyddau neu wasanaethau. I gwyno am hysbyseb camarweiniol neu sarhaus, cysylltwch â'r Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASH) (gweler isod).

Mae gennych hawliau statudol y DU a hawliau'r wlad lle mae'r gwerthwr wedi'i leoli os ydych wedi llofnodi cytundeb am nwyddau neu wasanaethau gyda gwerthwr sydd wedi ei leoli mewn gwlad arall yn yr UE. Enghraifft o hyn fyddai os brynoch esgidiau oddi wrth gwmni archeb drwy'r post sydd wedi'i leoli yn Yr Eidal ar ôl gweld hysbyseb mewn cylchgrawn o'r DU ac fe anfonoch chi'r archeb o'r DU. Sefyllfa arall fyddai os yw'r gwerthwr yn derbyn eich archeb tra ei fod yn y DU. Mae'r rheolau hyn hefyd yn berthnasol os wnaethoch brynu nwyddau neu wasanaethau mewn gwlad yn yr UE yn ystod gwibdaith a drefnwyd gan y gwerthwr i'ch annog i brynu nwyddau neu wasanaethau - er enghraifft, fe brynoch win yn Ffrainc pan oeddwch ar daith blasu gwin a drefnwyd gan y gwerthwr gwin.

Ni fydd gennych, fel arfer, hawliau statudol y DU yn ogystal â rhai'r wlad lle mae'r gwerthwr wedi'i leoli os yw'r cytundeb yn cynnwys:

- gwasanaeth nad yw'n cael ei ddarparu fel arfer yn y DU
- trafnidiaeth (er bod yna rai eithriadau i hyn, gan gynnwys cytundebau pecyn gwyliau)
- yswiriant
- tir neu eiddo, er enghraifft, prynu neu rentu fflat. Yn gyffredinol, mae cyfraith y wlad sy'n aelod o'r UE lle mae'r eiddo wedi'i leoli yn berthnasol. Fodd bynnag, mae yna reolau arbennig ar gyfer cytundeb cyfran gyfnodol.

Prynu dros y rhyngrwyd Os ydych yn prynu rhywbeth ar wefan cwmni sydd wedi'i leoli mewn gwlad arall yn yr UE, yn y mwyafrif o achosion fe fydd gennych yr un hawliau statudol â phetaech yn prynu wrth werthwr yn y DU. Mae yna gynllun aelodaeth gwirfoddol ar gyfer masnachwyr ar draws y DU sy'n defnyddio gwefannau i werthu nwyddau a gwasanaethau. Gelwir hyn yn gynllun Euro-Label ac mae'n rhaid i aelodau gydymffurfio â'r cod ymddygiad. Os ydych yn dadlau gyda masnachwr sy'n aelod o'r cynllun, gellwch ddefnyddio cynllun datrys anghydfod

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

Euro-Label. Cewch hyd i fwy o wybodaeth am y cynllun hwn ar ei wefan - www.euro-label.com.

TAW Fel arfer, ni fydd yn rhaid i chi dalu TAW ychwanegol neu dreth arall pan ydych yn prynu nwyddau mewn gwlad arall yn yr UE a'u cludo i'r DU. Mae yna rai eithriadau felly mae'n syniad da i chi wirio hyn cyn prynu. Mae rhai rheolau arbennig yn berthnasol i rai nwyddau, gan gynnwys ceir, beiciau modur a llongau newydd neu bron yn newydd. I gael rhagor o wybodaeth am y rheolau hyn, ewch at wefan Cyllid a Thollau EM yn www.hmrc.gov.uk a chwiliwch am siopa dros y Rhyngrwyd. Gallwch hefyd ffonio Gwasanaeth Cyngor Cenedlaethol HMRC ar 0845 010 9000.

Beth ddylech wneud os yw'r nwyddau yn ddiffygiol neu'r gwasanaeth yn anfoddhaol

Os yw'r nwyddau yn ddiffygiol neu'r gwasanaeth yn anfoddhaol, mae'n bosib gallwch ddychwelyd y nwyddau a chael eich arian yn ôl, neu fynnu bod y gwasanaeth yn cael ei ddarparu'n gywir. Mae hyn yn dibynnu ar gyfraith y wlad lle mae'r gwerthwr wedi'i leoli.

Gwarantau

Mae'n bosib bod gan y nwyddau neu wasanaethau warant. Mae'n dibynnu ar gyfraith y wlad lle brynoch y nwyddau neu'r gwasanaethau p'un ai bod y warant yn gymwys. Efallai y gallwch atgyweirio neu amnewid y nwyddau neu wasanaeth dan warant os oes gan y cynhyrchwr gwmni yn y DU a bod y warant yn gymwys.

Sut i ddatrys eich problem

Cyn gynted â'ch bod yn darganfod problem gyda'r nwyddau neu'r gwasanaeth, dylech gysylltu â'r gwerthwr. Dylai'r camau canlynol ddatrys eich problem:

- peidiwch â defnyddio'r nwyddau
- dewch o hyd i'ch prawf o bryniant. Bydd cyfriflen eich cerdyn credyd, derbynneb neu gadarnhad o'ch archeb yn ddigonol
- os yw'r nwyddau yn beryglus, dylech ddweud wrth Gyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506
- cysylltwch â'r gwerthwr. Nodwch y broblem a'r hyn yr ydych eisiau, hynny yw ad-daliad, amnewidiad, atgyweiriad neu iawndal. Amgaewch gopïau o'ch brawf o bryniant neu gytundeb gwasanaeth. Yn lle ysgrifennu, dylech ddefnyddio'r ffurflen ar gyfer defnyddwyr Ewropeaidd sy'n eich gadael i ddisgrifio'r broblem drwy ateb cwestiynau amlddewis. Mae defnyddio'r ffurflen yn osgoi'r angen am gyfieithiadau. Cewch gopi o'r ffurflen yn eich CAB neu gallwch ei lawrlwytho o'r rhyngrwyd drwy fynd at yr adran 'Redress: Asserting Consumer Rights' yn <http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm> gan chwilio am y ffurflen gwyno i ddefnyddwyr.

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

- os nad ydych yn fodlon â'r ymateb, ceisiwch ddod o hyd os yw'r gwerthwr yn aelod o sefydliad sy'n cynnig gwasanaeth cymodi neu gyfryngu. Os ydych yn defnyddio'r gwasanaeth, mae'n bosib bod unrhyw benderfyniad yn rhwymo'n gyfreithiol ac yn eich atal rhag cymryd camau yn y llys. Os hoffech gyngor am oblygiadau defnyddio gwasanaeth cymodi, cysylltwch â'r gymdeithas masnachu berthnasol neu mynnwch gyngor a chymorth gan rwydwaith Canolfan Defnyddwyr Ewropeaidd (gweler isod am fanylion cyswllt).

Os wnaethoch dalu gyda'ch cerdyn credyd
Os wnaethoch dalu am eich nwyddau gyda chredyd, er enghraifft gyda'ch cerdyn credyd, mae'n bosib y byddai'n haws gwneud cais i'r cwmni credyd yn lle'r gwerthwr. Efallai mai'r cwmni credyd sy'n gyfrifol am unrhyw broblemau o dan reol o'r enw atebolrwydd cyfartal. Fel arfer mae'n rhaid i'r nwyddau gostio mwy na £100 a llai na £30,000 i'r rheol hon fod yn gymwys.

Cymryd camau yn y llys
Os nad yw hyn yn llwyddo, mae'n bosib y bydd yn rhaid i chi ystyried cymryd camau yn y llys. Ysgrifennwch at berchennog neu reolwr y cwmni, gan ailadrodd eich cwyn a nodi eich bod yn rhoi pedwar diwrnod ar ddeg iddynt ddatrys y broblem ac ar ôl hynny byddwch yn ystyried cymryd camau yn y llys. Anfonwch y llythyr drwy danfoniad wedi'i gofnodi. Cadwch gopïau o'r holl lythyron a nodiadau o unrhyw alwadau ffôn sy'n ymwneud â'r broblem.

Os yw'r gwerthwr yn gwneud cynnig, gallwch naill ai ei dderbyn neu barhau i drafod. Byddwch yn realistig ynglŷn â'r hyn yr ydych yn ei dderbyn. Efallai na fyddwch yn cael gwell cynnig yn y llys.

Os nad yw'r gwerthwr yn ymateb, yn gwrthod gweithredu, neu yn gwneud cynnig terfynol nad ydych am ei dderbyn, mynd i'r llys yw'r unig ddewis arall sydd gennych. Cofiwch mai'r dewis olaf yw mynd i'r llys. Cyn dechrau achos llys, mae angen i chi ystyried p'un ai bod gennych ddigon o dystiolaeth. Bydd hefyd angen i chi ddarganfod p'un ai bod y gwerthwr yn abl i dalu. Nid oes gwerth siwio rhywun sydd heb arian.

Mae yna weithdrefn draws-ffiniol y gellwch ei defnyddio i wneud cais bach am nwyddau neu wasanaethau anfoddhaol gan werthwr sydd wedi'i leoli mewn gwlad arall yn yr UE. I gael rhagor o wybodaeth am y weithdrefn yn Lloegr a Chymru, gallwch gael copi o'r pamffled ar wefan Gwasanaeth Llysoedd EM yn www.hmcourts-service.gov.uk. Enw'r pamffled yw 'Making a cross -border claim in the EU'.

Os ydych wedi colli arian oherwydd nwyddau neu wasanaethau a brynoch yn Ewrop, peidiwch â gwastraffu arian ar achos na allwch ei ennill.

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr

Sefydliadau sy'n delio â chwynion am faterion defnyddwyr yn yr UE

Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASH)
Yn y mwyafrif o wledydd yr UE, mae'n rhaid i hysbysebion am nwyddau a gwasanaethau fod yn gyfreithiol, gweddus, gonest a chywir. Mae'r ASH yn aelod o'r 'European Advertising Standards Alliance' ac mae'n gallu trosglwyddo cwynion am hysbysebion yng ngwledydd eraill yr UE at y sefydliad perthnasol. Rhif cyswllt yr ASH yw 020 7492 2222.

Canolfannau Defnyddwyr Ewropeaidd
Mae yna rwydwaith o Ganolfannau Defnyddwyr Ewropeaidd (ECC) mewn llawer o wledydd yn yr UE ac maen nhw'n gallu darparu gwybodaeth am gyfraith defnyddwyr a'r gweithdrefnau sy'n ymwneud â gorfodi hawliau defnyddwyr. Gallant hefyd drafod eich cwyn gyda gwerthwyr, eich cynghori chi a'ch cyfeirio at gyrff Datrys Anghydfodau Amgen cymeradwy trwy system glirio.

I gael rhagor o wybodaeth am y Canolfannau hyn, ewch at wefan Canolfan Defnyddwyr Ewropeaidd y DU yn www.ukecc.net, neu ffoniwch 0845 6040503.

Gwybodaeth arall ar Adviceguide a allai eich helpu

- Yr Undeb Ewropeaidd
- Gwasanaethau
- Gorfwcio (Gwyliau/teithio)
- Nwyddau
- Pecyn gwyliau
- Dechrau achos llys
- Gwarantau
- Credyd
- Cyfrannau cyfnodol

Caiff y dudalen ffeithiau hon ei chynhyrchu gan Gyngor ar Bopeth, enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth. Ei ddiben yw darparu gwybodaeth gyffredinol yn unig ac nid yw'n ddatganiad llawn o'r gyfraith. Mae'r wybodaeth yn berthnasol i Loegr, Cymru a'r Alban yn unig.

Diweddarwyd y daflen ffeithiau hon ar 21 Ionawr 2009, a chaiff ei adolygu bob mis. Os ydych wedi cael y daflen ffeithiau hon am gyfnod, cysylltwch â'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth er mwyn gwirio os yw'r wybodaeth sydd arni yn dal i fod yn gywir. Neu rhowch glic ar ein gwefan - - www.adviceguide.org.uk – lle gallwch lawrlwytho copi diweddaraf.

Hawlfraint © 2002-2010 Cyngor ar Bopeth. Cedwir pob hawl
Rhif elusen gofrestredig: 279057 Rhif y cwmni: 1436945 Lloegr