

Siopa Gartref

Beth ddywed y gyfraith

Pan fyddwch chi'n prynu nwyddau neu wasanaethau trwy'r post, teleffon, ffacs neu trwy'r rhyngwyd, oddi wrth rywun sy'n gwerthu yng nghwrs busnes, mae gennych yr un hawliau â phe byddech wedi eu prynu mewn siop. Mae'r gyfraith yn dweud fod yn rhaid i'r nwyddau:

- **gyd fynd â'u disgrifiad.** Mae hyn yn golygu fod yn rhaid iddynt fod fel y'u disgrifiwyd gan y gwerthwr. Mae hyn yn cynnwys unrhyw ddisgrifiad sydd ar y label. Er enghraifft os yw hysbyseb yn disgrifio siwmpwr fel un o wllan pur, rhaid iddi fod felly. Yn y rhan fwyaf o amgylchiadau, mae'n golygu hefyd fod yn rhaid iddynt gydymffurfio ag unrhyw honiadau a wneir amdanynt mewn hysbysebion; a
- **bod o ansawdd boddhaol.** Mae hyn yn golygu fod yn rhaid i'r nwyddau gwrdd â safonau y byddai unrhyw berson rhesymol yn eu disgwyl, gan gymryd i ystyriaeth y disgrifiad, y pris a phob gwybodaeth berthnasol arall. Mae hyn yn cynnwys golwg a gwedd orffenedig y nwyddau ac os ydyn nhw'n ddiogel, yn nwyddau sy'n para ac yn rhydd o unrhyw ddiffygion, yn cynnwys mân ddiffygion. Rhaid i'r nwyddau hefyd fod yn addas i'w diben, sy'n cynnwys yr hyn y byddech chi fel arfer yn ei ddisgwyl oddi wrth y nwyddau dan sylw. Mae'n golygu hefyd fod yn rhaid iddynt gydymffurfio ag unrhyw angen penodol y sonioch chi amdano wrth y gwerthwr. Er enghraifft, os gofynnoch chi i'r masnachwr ar y teleffon os oedd y gêm gyfrifiadurol yn gytun â'ch cyfrifiadur arbennig chi, rhaid iddi fod felly.

Troseddau

Mae'n **drosedd** i fasnachwr i werthu nwyddau sy'n **anniogel**, sy ddim yn cyd-fynd â'u **disgrifiad**, neu sydd wedi'u hysbysebu am **bris** camarweiniol. Nid yw hyn yn wir os ydych chi'n prynu'r nwyddau oddi wrth unigolyn preifat. Mae hefyd yn drosedd pan fydd masnachwr yn cysylltu â chi'n barhaus ar ôl i chi ddweud wrthynt nad oes diddordeb gennych. Os ydych chi'n credu fod trosedd wedi'i chyflawni, fe ddylech chi riportio'r masnachwr i Gyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506.

Mae gennych hawliau ychwanegol os ydych yn prynu heb gwrdd â'r gwerthwr wyneb yn wyneb. Mae'r rhain yn cynnwys yr hawl i:

- **wybodaeth glir cyn i chi benderfynu prynu**, yn cynnwys enw'r gwerthwr a phris y nwyddau gan gynnwys unrhyw bethau ychwanegol megis TAW neu dâl dosbarthu. Os ydych chi'n talu unrhyw arian cyn i'r nwyddau gael eu dosbarthu, rhaid i'r gwerthwr roi eu cyfeiriad post llawn i chi. Rhaid i'r wybodaeth fod yn ysgrifenedig a gall fod ar ffurf llythyr, ffacs, e-bost, hysbyseb neu wefan; a
- **ganslo eich archeb** ar unrhyw adeg i fyny hyd at saith diwrnod ar ôl derbyn y nwyddau - gweler isod; a
- gael y nwyddau wedi'u **dosbarthu o fewn 30 diwrnod** i'ch archeb oni bai eich bod chi a'r gwerthwr wedi cytuno fel arall. Os bydd y gwerthwr yn gweld yn ddiweddarach na all ddosbarthu o fewn yr amser hwn, rhaid iddyn nhw ddweud wrthynt a rhoi i chi'r opsiwn o ganslo neu gael ad-daliad llawn; a

- **gwarchod rhag twyll os ydych chi'n talu gyda cherdyn credyd, debyd neu gerdyn siop.** Os bydd rhywun yn defnyddio'ch cerdyn talu yn dwyllodrus neu'n anonest, fe allwch ganslo'r taliad a rhaid i'r un sy'n rhoi'r cerdyn ad-dalu'r **holl** arian i'ch cyfrif. Rhaid i chi roi gwybod i'r cwmni sy'n rhoddi'r cerdyn cyn gynted ag y byddwch yn amau fod rhywun arall yn defnyddio'r cerdyn; a
- **cadwch neu mynnwch wared ag unrhyw nwyddau a dderbynioch chi ond heb eu harchebu.** Os yw'r gwerthwr yn mynnu taliad am **nwyddau nas archebwyd**, nid oes rhaid i chi dalu am y nwyddau na'u dychwelyd. Fe allech chi hefyd riportio'r mater i Gyswilt Defnyddwyr ar 0845 404 0506 gan y gallai'r gwerthwr fod wedi cyflawni trosedd.

Nid yw'r hawliau hyn yn berthnasol pan fyddwch chi'n prynu:

- **gwasanaethau ariannol** megis yswiriant neu fancio. Sut bynnag, efallai y bydd gennych hawliau eraill wrth brynu rhai mathau o wasanaeth ariannol dros y rhyngwyd, er enghraifft, mathau arbennig o fenthyciadau.
- **cytundebau cyfran gyfnodol**
- gwasanaethau megis **llety**, **arlwyo** neu **wasanaethau hamdden** a archebir ar gyfer dyddiad neu gyfnod penodol; *neu*
- **bwyd** neu **ddiod** oddi wrth wasanaeth dosbarthu

Canslo

Pan fyddwch chi'n prynu nwyddau neu wasanaethau heb gwrdd â'r gwerthwr wyneb yn wyneb, mae gennych yr hawl hefyd, yn y mwyafrif o achosion, i gael cyfnod o saith diwrnod i ail feddwl. Mae hyn golygu os canslwch chi o fewn y cyfnod hwnnw, ni fydd rhaid i chi dalu dim. Allwch chi **ddim** canslo os ydyw'r nwyddau, er enghraifft, wedi eu gwneud ar archeb yn arbennig i chi, yn ddarfodus, yn bapurau newyddion, neu feddalwedd, recordiadau sain neu fideo sydd heb eu selio. Fe allwch chi hefyd golli'r hawl i'r cyfnod ail feddwl os brynoch chi wasanaeth a chytuno iddo gychwyn o fewn saith diwrnod i arwyddo'r cytundeb.

Masnach electronig

Yn ychwanegol at yr hawliau y sonnir amdanynt uchod, mae yna reolau eraill sy'n berthnasol i fasnachwyr sy'n gwerthu gan ddefnyddio masnach electronig (e-fasnach). Mae e-fasnach yn cynnwys gwerthu trwy e-bost, ar y rhyngwyd, teledu rhyngweithiol, neu trwy anfon a derbyn gwybodaeth ysgrifenedig ar ffôn symudol. Mae'n rhaid i bob masnachwr sy wedi'u lleoli yn y DU ddilyn y rheolau hyn hyd yn oed os ydyw'r cwsmer mewn gwlad Ewropeaidd arall adeg prynu'r nwyddau neu wasanaethau. Mae yna rai eithriadau (er enghraifft, betio neu loteri lle mae betio arian yn digwydd) ond yn gyffredinol rhaid i bob deunydd hyrwyddo electronig gynnwys gwybodaeth arbennig a rhaid ei gyflwyno'n gywir. Rhaid iddo, er enghraifft, adnabod y masnachwr a anfonodd y neges, a rhaid i chi gael mewn ffordd barhaol a hylaw, enw'r masnachwr, cyfeiriad post a chyfeiriad e-bost. Rhaid i brisiau'r nwyddau nodi os ydyw'n cynnwys treth a chost dosbarthu neu beidio. Rhaid i'r masnachwr fel arfer ddarparu cyfleuster sy'n caniatáu i chi adnabod a chywiro unrhyw gamgymeriadau gafodd eu gwneud wrth fewngofnodi'r archeb.

Os ydyw'r gwerthwr wedi'i lleoli **y tu allan i'r DU**, ond mewn gwlad arall sy'n perthyn i'r **Undeb Ewropeaidd**, gallwch gael yr un hawliau neu rai tebyg i'r rheiny sydd

gennych wrth brynu oddi wrth werthwr sy wedi'i leoli yn y DU. Os ydyw'r gwerthwr wedi'i leoli mewn gwlad y **tu allan i'r Undeb Ewropeaidd**, bydd eich hawliau yn dibynnu ar yr hyn ddywed y gyfraith yn y wlad honno.

Rhaid i bob hysbyseb, gan gynnwys y rheiny ar gyfer nwyddau a werthir drwy'r post, fod yn **gyfreithiol**, yn **wedus**, **gonest** a **chywir**. Os ydych chi'n teimlo nad yw hysbyseb yn cwrdd â'r safonau hyn, er enghraifft, oherwydd ei fod yn cynnwys gwybodaeth gamarweiniol am y nwyddau, fe allwch gwyno wrth yr **Awdurdod Safonau Hysbysebu** (gweler isod)

Os nad yw'r nwyddau'n cyrraedd

Os nad yw'r nwyddau yn cael eu dosbarthu erbyn **y dyddiad y cytunwyd arno** neu o fewn **tri deg diwrnod**, mae gennych yr hawl naill ai i ganslo'r archeb a chael eich arian yn ôl, neu ofyn am rai eraill yn eu lle.

Os ydych chi wedi **talw am y nwyddau ymlaen llaw** ac mae'r gwerthwr **wedi mynd allan o fusnes**, efallai y cewch chi'ch arian yn ôl os yw'r gwerthwr yn aelod o Gynllun Gwarchod Archebu'n Ddiogel o'ch Cartref (SHOPS) neu gynlluniau Cymdeithas Cyhoeddwr Cyfnodolion (PPA). Gwiriwch yr hysbyseb i weld os ydyw'n cynnwys logo un o'r cymdeithasau hyn. Os ydyw, ysgrifennwch at **reolwr hysbysebion** y cyhoeddiad o fewn tri mis i ddyddiad y cyhoeddi, gan roi enw a chyfeiriad y gwerthwr, dyddiad cyhoeddi'r papur newyddion neu gylchgrawn, dyddiad eich archeb, faint daloch chi a chrynodeb o unrhyw gamau a gymerwyd gennych eisoes.

Os ydych chi wedi talu am y nwyddau gyda **cherdyn credyd** neu os cyflwynodd y masnachwr chi i drefniant credyd, a'r nwyddau wedi costio mwy na £100 a llai na £30,000, mae'n debyg y bydd y cwmni a ddarparodd y credyd **yr un mor atebol** am unrhyw dor cytundeb.

Beth i'w wneud os yw'r nwyddau'n ddiffygiol

Ad-daliad

Os ydyw'r nwyddau wedi'u **difrodi** wrth gael eu dosbarthu neu'n **sylweddol wahanol** i'w disgrifiad yn yr hysbyseb neu gatalog, mae gennych yr hawl i ofyn am ad-daliad llawn, gan gynnwys cost postio a phacio. Nid yw nwyddau diffygiol yn atebol i'r terfyn amser arferol ar gyfer pethau a ddychwelir ond fe ddylech gysylltu â'r gwerthwr cyn gynted ag y dowch yn ymwybodol o'r diffyg.

Amnewid neu atgyweirio

Os ydyw'r nwyddau'n ddiffygiol a chwithau'n eu gwrthod yn ddi-oed **nid oes rhaid i chi gytuno** i amnewid nac atgyweirio. Os ydyw'r nwyddau wedi bod gyda chi am beth amser cyn i chi sylwi ar y diffyg fel arfer fe fydddech wedi colli eich hawl i gael ad-daliad ac yn cael yr hawl i gael nwyddau yn eu lle neu eu hatgyweirio am ddim. Dylid cyflawni'r atgyweirio o fewn amser rhesymol gan adfer y nwyddau i gyflwr boddhaol. Os na ellir amnewid nac atgyweirio'r nwyddau, fe fyddai gennych yr hawl i naill ai ad-daliad rhannol neu ad-daliad llawn. Os ydyw'r nwyddau wedi bod gyda chi am beth amser, gall y gwerthwr gael yr hawl i gynnig llai na'r pris pwrcasu i gymryd i ystyriaeth y defnydd gawsoch chi ohonynt.

Iawndal

Efallai y bydd gennych hawl i gael iawndal os:

- yw'r cytundeb wedi'i dorri (**tor-cytundeb**) er enghraifft achos nad yw'r nwyddau yn cyd-fynd â'r disgrifiad neu heb fod o ansawdd boddhaol neu'n addas i'w diben; *neu*
- ydych wedi mynd i **gostau ychwanegol** neu **anghyfleustra** oherwydd esgeulustod neu dor-cytundeb, er enghraifft, mae rhewgell brynoch chi oddi wrth gwmni gwerthu drwy'r post yn troi allan i fod yn ddiffygiol ac y mae gennych y gost ychwanegol o adnewyddu bwyd wedi'i rewi pan fydd yn torri lawr; *neu*
- os oes rhywun wedi dioddef anaf oherwydd bod y nwyddau yn **anniogel**. Mewn amgylchiadau felly fe ddylech gysylltu â Chyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506 cyn dychwelyd y nwyddau i'r gwerthwr. **Fe ddylech bob amser gael cyngor cyfreithiol cyn penderfynu derbyn iawndal am anaf personol neu beidio**; *neu*
- yw'r gwerthwr wedi gwneud **datganiad ffug** ynglŷn â'r nwyddau er mwyn eich perswadio i'w prynu. Os hysbysebwyd y nwyddau mewn ffordd gamarweiniol, fe allwch hefyd gwyno wrth Gyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506 ac i'r **Awdurdod Safonau Hysbysebu** (gweler isod); *neu*
- os ydych wedi derbyn gwaith **atgyweirio** sy'n troi allan i fod yn **anfoddhaol**.

Bydd swm yr iawndal y mae gennych hawl iddo yn dibynnu ar ddifrifoldeb y tor cytundeb a gallai gynnwys cost amnewid y nwyddau neu gost eu hatgyweirio.

Sut i ddatrys eich problem

Unwaith y byddwch wedi penderfynu beth yw'ch hawliau, cysylltwch â'r gwerthwr a'r cwmni credyd, lle mae'n briodol. Dylai'r camau canlynol ddatrys eich problem:

- **peidiwch â defnyddio'r nwyddau mwyach**
- **os oes rhywun wedi'i anafu** neu os ydych chi'n amau fod y masnachwr wedi cyflawni trosedd (gweler uchod) cysylltwch â Chyswllt Defnyddwyr ar 0845 404 0506
- **fel arall, cysylltwch â'r gwerthwr neu'r cwmni credyd, lle mae'n briodol, cyn gynted ag sy'n bosibl ar ôl dod o hyd i'r diffyg.** Os ydych chi'n ffonio gwnewch nodyn o'r alwad a'i dilyn gan lythyr. Esboniwch y broblem a gofynnwch am yr hyn yr ydych yn dymuno'i gael, **ad-daliad, amnewidiad, atgyweiriad** neu **iawndal**. Anfonwch gopiâu o'ch **prawf pwrcasu**.
- **os ydych chi'n dychwelyd nwyddau**, mae'n syniad da i'w hanfon gyda **dosbarthiad wedi'i gofnodi**, ac os ydyw'r nwyddau'n werthfawr, i brynu yswiriant oherwydd cyfrifoldeb y prynwr ydyw dod o hyd i'r nwyddau os ydynt ar goll ac i hawlio iawndal am unrhyw ddifrod neu golled. Gofynnwch i'r gwerthwr beth yw'r ffordd orau o dychwelyd y nwyddau. Bydd rhai gwerthwyr yn gwneud trefniadau i ddod i gasglu'r nwyddau eu hunain.

- **ystyriwch ddefnyddio gwasanaeth cymodi neu gyflafareddu** i ddatrys eich cwyn. Ceisiwch ddarganfod os ydyw'r cwmni yn aelod o **Gymdeithas Marchnata Uniongyrchol (DMA)**, neu **gymdeithas fasnach** gyffelyb ac os ydyn nhw, oes ganddyn nhw wasanaeth cymodi neu gyflafareddu neu beidio. Mae cymodi am ddim fel arfer. Fe fydddech chi'n talu fel arfer am wasanaeth cyflafareddu a gall unrhyw benderfyniad rwy'mo'n gyfreithiol, sy'n golygu na allwch chi gymryd achos cyfreithiol i ddatrys y broblem ar ddyddiad diweddarach. Os hoffech chi fwy o fanylion am oblygiadau defnyddio'r gwasanaethau hyn, cysylltwch â'r gymdeithas fasnach briodol.
- **os ydych chi'n penderfynu peidio â defnyddio cymodi neu gyflafareddu** a'r mater yn dal heb ei ddatrys, ysgrifennwch at y gwerthwr a'r cwmni credyd, lle mae'n briodol, gan ail adrodd eich cwyn a rhoi iddynt 14 o ddiwrnodau i ddatrys y broblem neu fe fyddwch yn ystyried cymryd camau cyfreithiol. Anfonwch y llythyr gyda **dosbarthiad wedi'i gofnodi** gyda chopi i'r brif swyddfa'r cwmni, os yn berthnasol. **Cadwch gopïau** o bob llythyr a nodyn o unrhyw alwadau ffôn mewn cysylltiad â'r broblem.
- **os ydyw'r gwerthwr yn rhoi cynnig i chi**, fe allwch naill ai ei **dderbyn** neu **barhau i drafod**. Byddwch yn realistig yn yr hyn y byddwch yn ei dderbyn. Efallai na chewch chi gynnig gwell wrth fynd i'r llys.
- **os nad yw'r gwerthwr yn ymateb**, yn gwrthod gwneud unrhyw beth, neu'n gwneud cynnig terfynol nad ydych yn fodlon ei dderbyn, yr unig ddewis arall sydd gennych yw mynd i'r llys. **Cofiwch, mynd i'r llys yw eich opsiwn olaf**. Cyn dechrau achos llys mae angen i chi ystyried os oes gennych ddigon o dystiolaeth. Mae angen i chi ddarganfod hefyd os oes gan y cwmni **ddigon o arian i dalu eich hawliad**. Nid yw'n werth erlyn person neu gwmni sydd heb arian.

Os ydych chi wedi colli arian oherwydd nwyddau diffygiol, peidiwch â gwastraffu mwy o arian ar achos na allwch ei ennill.

Sefydliadau sy'n delio â chwynion am gwmnïau sy'n gwerthu drwy'r post

Cymdeithas Marchnata Uniongyrchol (DMA)

Mae llawer o'r cwmnïau sy'n hysbysebu trwy farchnata uniongyrchol, sy'n cynnwys clybiau llyfrau a cherddoriaeth, elusennau, cymdeithasau moduro a chwmnïau sy'n hysbysebu trwy fewnosodiadau sy'n cael eu rhoi mewn cylchgronau neu bapurau newyddion, yn perthyn i DMA. Mae DMA yn gweithredu cynllun cyflafareddu annibynnol, y gallwch ei ddefnyddio os na allwch ddatrys eich broblem yn uniongyrchol gyda'r masnachwr. Mae tâl bychan am ddefnyddio'r gwasanaeth hwn, er byddai hwn yn cael ei ad-dalu petai'r cyflafareddu yn dyfarnu o'ch plaid. Y rhif cyswllt ar gyfer DMA yw **020 7291 3300**.

Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASA)

Mae rhaid i bob hysbyseb gwerthu drwy'r post sy'n ymddangos yn y DU

www.adviceguide.org.uk

(ar wahân i'r rheiny sydd ar y teledu neu'r radio) gydymffurfio â Chodau Hysbysebu, Hyrwyddo Gwerthiant a Marchnata Uniongyrchol Prydain sy'n dweud fod yn rhaid i hysbysebion fod yn gyfreithiol, yn weddus, gonest a chywir. Gall fod yn drosedd hefyd os ydyw hysbyseb gwerthu drwy'r post yn disgrifio nwyddau neu wasanaethau mewn ffordd gamarweiniol er mwyn eu gwerthu. Y rhif cyswllt ar gyfer ASA yw **020 7492 2222**.

Gwybodaeth arall ar Adviceguide a allai eich helpu

Prynu nwyddau a
gwasanaethau o fewn
Ewrop
Credyd
Diogelwch

Dull amgen o ddatrys
anghydfod

Nwyddau
Gwasanaethau

Dechrau achos llys

Cyfran gyfnodol

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 19 Awst 2011, 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 lawr lwytho copi diweddaraf.