BIS | Department for Business Innovation & Skills

CYNNIG GWELL I DDEFNYDDWYR

DARPARU HELP GO IAWN NAWR A NEWID AR GYFER Y DYFODOL

Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb

GORFFENNAF 2009

Cynnig Gwell i Ddefnyddwyr:
Darparu Help Go Iawn Nawr a Newid ar gyfer y Dyfodol

Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb

2 Gorffennaf 2009

Cyflwyniad

1. Mae'r Papur Gwyn (*Cynnig Gwell i Ddefnyddwyr: Darparu Help Go Iawn Nawr a Newid ar gyfer y Dyfodol)* yn cyhoeddi dull gweithredu strategol y Llywodraeth tuag at gredyd ar gyfer defnyddwyr a marchnadoedd eraill ar gyfer defnyddwyr. Mae'n nodi dull gweithredu newydd y Llywodraeth tuag at farchnadoedd ariannol a marchnadoedd eraill ar gyfer defnyddwyr, ac mae'n ddull gweithredu sy'n fwy gweithredol a strategol. Mae'r cynigion yn esbonio sut y byddwn yn ymestyn y dull gweithredu hwn er mwyn delio â'r sialensiau mawr y mae'r argyfwng ariannol a'r dirywiad economaidd wedi'u creu ar gyfer defnyddwyr. Yn ogystal, mae'n esbonio sut y byddwn yn newid trefniadau rheoleiddio ar gyfer defnyddwyr, er mwyn adlewyrchu'r ffyrdd newydd yr ydym yn siopa, gan sicrhau bod ein cyfundrefn yn parhau i fod ymhlith y gorau yn y byd. Mae modd gweld y Papur Gwyn trwy droi at www.bis.gov.uk/whatwedo/consumers/consumer-white-paper.

2. **Mae'r Asesiad hwn o'r Effaith ar Gydraddoldeb yn cyd-fynd â'r Papur Gwyn, gan gynnig crynodeb gychwynnol ynghylch effaith y prif bolisïau a nodir yn y Papur, ar gydraddoldeb ar gyfer grwpiau lleiafrifol. Nid yw'n cynnig asesiad llawn o'r effaith ar gydraddoldeb ac ni ddylid ei ystyried fel asesiad llawn. Pan fo hynny'n briodol, bydd asesiadau manwl o effaith y cynigion polisi penodol y cyfeirir atynt yn y Papur Gwyn hwn ar gydraddoldeb, yn dilyn maes o law.** Mae modd lawrlwytho fersiwn word neu fersiwn pdf o'r asesiad hwn o'r effaith ar gydraddoldeb, ar-lein. Pan fo modd, byddwn yn sicrhau bod modd i bobl ofyn am fersiynau eraill o'r ddogfen, megis fersiwn Braille, fersiynau mewn ieithoedd eraill neu fersiwn ohoni ar gasét sain.

Y cyd-destun ar gyfer yr Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb

3. Mae'r Adran dros Fusnes, Arloesedd a Sgiliau (BIS) yn rhwym wrth ddyletswyddau'r sector cyhoeddus ynghylch cydraddoldeb anabledd, hil a rhyw. Yn ogystal, rydym yn cydnabod manteision sicrhau bod holl bolisïau'r Llywodraeth yn cael eu llunio mewn ffordd sy'n cael cyn lleied o effaith niweidiol ag y bo modd ar grwpiau penodol, felly bwriadwn ragori ar ein rhwymedigaeth statudol gan ddangos, pan fo modd, yr ymrwymiad tuag at gydraddoldeb cyfeiriadedd rhywiol, crefydd a / neu gredo ac oedran. Trwy gydol y ddogfen hon, caiff y grwpiau hyn eu

diffinio fel “grwpiau lleiafrifol”.

4. Mae cynnal Asesiadau o'r Effaith ar Gydraddoldeb yn ffordd bwysig o sicrhau ein bod yn casglu data a fydd yn ein galluogi i nodi effeithiau cadarnhaol a negyddol y gallai cynigion eu cael ar grwpiau amrywiaeth penodol[1]; er mwyn amcangyfrif a yw effeithiau o'r fath yn cael effaith anghymesur ar grwpiau o'r fath ac os felly, a oes angen cymryd camau lliniaru er mwyn lleddfu'r anghyfartalwch.

5. Yng ngoleuni'r ffaith bod cymaint o'r cynigion yn y Papur Gwyn yn rhai dangosol ar hyn o bryd, ac yn rhwym i ystyriaeth bellach o fewn y Llywodraeth a gyda budd-ddeiliaid, gan gynnwys gweithgarwch ymgynghori ffurfiol ac ymarferion deddfwriaethol mewn rhai achosion, nid yw'r Asesiad hwn o'r Effaith ar Gydraddoldeb yn nodi unrhyw fanylion ynghylch cynigion polisi penodol. Yn hytrach, ei nod yw cynnig crynodeb o'r adegau pan y gallai grwpiau amrywiaeth gael eu heffeithio.

6. Pan fo hynny'n briodol, cynhelir asesiad llawn o'r polisïau penodol, ynghyd â dadansoddiad manylach o effaith y cynigion polisi penodol yn y Papur Gwyn ar gydraddoldeb, ar yr adeg pan gynhelir gweithgarwch ymgynghori a / neu ddeddfwriaeth ynghylch y cynigion polisi hyn (gweler Pennod 5 y Papur Gwyn am fanylion).

Y cyd-destun a'r ffactorau sbarduno ar gyfer y Papur Gwyn

7. Cyflwynwyd y Papur Gwyn (*Cynnig Gwell i Ddefnyddwyr: Darparu Help Go Iawn Nawr a Newid ar gyfer y Dyfodol*) gan y Prif Weinidog ym mis Mawrth 2009 ac fe'i cyhoeddwyd ar 2 Gorffennaf 2009. Mae'n amlinellu'r help go iawn yr ydym yn ei gynnig nawr i bobl sy'n wynebu trafferthion ariannol, ynghyd â mesurau ar gyfer y tymor hwy yr ydym yn bwriadu eu cymryd er mwyn rhoi hwb i hyder ac er mwyn helpu defnyddwyr i gymryd mwy o gyfrifoldeb ariannol personol, eu diogelu rhag arferion annheg, a sicrhau trefniadau gorfodi effeithiol a chymesur.

8. Datblygwyd y Papur Gwyn gan yr Adran dros Fusnes, Arloesedd a Sgiliau, ar ôl ymgynghori gydag ystod eang o adrannau'r llywodraeth a'r gweinyddiaethau datganoledig. Yn y meysydd polisi hynny y mae cyfrifoldebau'r Llywodraeth yn ymestyn iddynt, bydd y cynigion a amlinellwyd yn cael eu gweithredu ar draws y DU. Fodd bynnag, mae agweddau eraill ar y polisi a amlygwyd yn y ddogfen, yn agweddau a ddatganolwyd, mewn setliadau gwahanol, i'r gweinyddiaethau yng Nghymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon.

9. Mae strwythur y Papur Gwyn fel a ganlyn:

[1] Hil, rhyw, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd neu gredo, ac oedran.

- Mae Pennod Un yn nodi'r **help go iawn yr ydym yn ei ddarparu ar gyfer defnyddwyr sy'n agored i niwed ar hyn o bryd.** Mae'n disgrifio camau gweithredu ymarferol er mwyn helpu defnyddwyr sy'n wynebu amgylchiadau economaidd heriol, gan gynnwys mesurau er mwyn helpu i gadw pobl yn eu cartrefi a helpu pobl sy'n cael trafferthion gyda dyledion.

- Mae Pennod Dau yn disgrifio **dull gweithredu newydd tuag at gredyd ar gyfer defnyddwyr,** gan nodi sut y bwriadwn sicrhau bod y farchnad gredyd ar gyfer defnyddwyr yn gweithio'n well i'r defnyddiwr.

- Mae Pennod Tri yn nodi **mesurau er mwyn grymuso defnyddwyr trwy gyfrwng gwybodaeth a threfniadau gorfodi gwell.** Mae angen gwybodaeth fwy eglur ar ddefnyddwyr, ynghyd â threfniadau gorfodi gwell, er mwyn iddynt allu manteisio ar farchnadoedd newydd a'r rhai sy'n datblygu yn gyflym, yn hytrach na marchnadoedd o'r fath yn manteisio arnyn nhw.

- Gan ddatblygu tystiolaeth a gasglwyd yn ystod yr Adolygiad ynghylch Cyfraith Ddefnyddwyr, mae Pennod Pedwar yn nodi ein cynlluniau er mwyn **moderneiddio cyfraith ddefnyddwyr,** gyda'r nod o wella a diogelu hawliau defnyddwyr mewn byd sy'n newid.

10. Mae Naratif Economaidd yn cyd-fynd â'r Papur Gwyn, sy'n nodi'r dystiolaeth a'r dadansoddiad economaidd sy'n sail i'r prif gynigion polisi yn y Papur Gwyn. Bydd Asesiadau Effaith yn cael eu paratoi ynghylch y cynigion polisi penodol yn y Papur Gwyn ar yr adeg pan gynhelir gweithgarwch ymgynghori a / neu ddeddfwriaeth ynghylch y cynigion polisi hyn (gweler Pennod 5 y Papur Gwyn am fanylion). Bydd yr Asesiadau Effaith hyn yn cynnwys “Profion Effaith Penodol” er mwyn sgrinio ac asesu eu heffaith ar grwpiau lleiafrifol yn fanylach.

Asesiad o Effaith y Cynigion ar Gydraddoldeb

11. Mae'r adran hon yn cynnig ystyriaeth gychwynnol ynghylch effaith debygol y prif gynigion yn y Papur Gwyn ar gydraddoldeb. Mae'n dilyn strwythur y Papur Gwyn. Nid yw'n asesiad cydraddoldeb cynhwysfawr o'r cynigion newydd yn y Papur Gwyn, a bydd asesiad cydraddoldeb o'r fath yn dilyn maes o law (gweler Pennod 5 y Papur Gwyn am fanylion). Yn hytrach, mae'n cynnig syniad cychwynnol o'r adegau pan y gallai'r cynigion gael effaith ar gydraddoldeb ar gyfer grwpiau lleiafrifol, ac a yw'r effaith honno yn debygol o fod yn gadarnhaol neu'n negyddol.

Pennod Un: Help Go Iawn ar gyfer Defnyddwyr sy'n Agored i Niwed

12. Mae'r adran hon o'r Papur Gwyn yn nodi'r hyn y mae'r Llywodraeth yn ei wneud er mwyn cynorthwyo'r rhai sy'n wynebu trafferthion ariannol yn ystod y dirwasgiad.

Cadw pobl yn eu cartrefi

13. Un o flaenoriaethau pennaf y Llywodraeth yn ystod y dirywiad yw cynnig help go iawn a diogelwch cyfreithiol gwell i berchnogion cartrefi a thenantiaid sy'n wynebu trafferthion ariannol. I'r perwyl hwn, rydym yn ystyried cyfres o fesurau er mwyn gwella'r diogelwch cyfreithiol ar gyfer perchen-feddianwyr, gan gynnwys diwygio'r gyfraith er mwyn sicrhau na fydd modd i fenthycwyr morgeisi werthu eu cartrefi heb ddwyn achos llys yn eu herbyn yn gyntaf. Yn ogystal, rydym wedi cyflwyno mesurau er mwyn helpu tenantiaid y maent ar ei hôl hi gyda'r rhent, a chymryd camau i ddiogelu'r rhai y maent mewn perygl o gael eu troi allan o'u cartrefi oherwydd nad yw eu landlord wedi talu taliadau morgais. Yn arbennig, byddwn yn cynnal cynllun peilot er mwyn helpu tenantiaid mewn tai cymdeithasol y maent ar ei hôl hi gyda'r rhent, trwy estyn gwahoddiad iddynt gyfarfod gyda'u landlord cymdeithasol a darparwr cyngor lleol, er mwyn ystyried y rhesymau dros yr ôl-ddyledion ac er mwyn cytuno ar gynllun ad-dalu cynaliadwy er mwyn ceisio'u cadw yn eu cartrefi.

14. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl cynnig help er mwyn cadw pobl yn eu cartrefi, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd hyn yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, a bod hyn yn debygol o fod yn arbennig o wir ar gyfer grwpiau lleiafrifol.* Nod y mesurau yr ydym yn eu cynllunio yw cynorthwyo defnyddwyr i aros yn eu cartrefi, gan osgoi camau i adfeddiannu eu cartref neu i'w troi allan o'u cartref pan fo modd. Mae nifer o'r mesurau hyn (e.e. y cynllun peilot ynghylch ôl-ddyledion rhent) yn targedu defnyddwyr sy'n fwy agored i niwed yn benodol. Ceir tystiolaeth hanesiol sy'n dangos bod rhai grwpiau lleiafrifol, megis yr henoed, pobl sydd ag anableddau a lleiafrifoedd ethnig, yn tueddu i fod mewn mwy o berygl o fynd i ddyled gyda'u rhent. Yn wir, mae data yn dangos bod bron i 50% o'r bobl sy'n perthyn i leiafrifoedd ethnig, yn byw yn yr 50 rhanbarth mwyaf difreintiedig yn Lloegr[2]. Mae sicrhau bod pobl yn gallu aros yn eu cartrefi pryd bynnag y bo modd (os ydynt yn berchen ar eu cartref, yn rhentu eu cartref neu os ydynt yn byw mewn tai cymdeithasol), yn bwysig i bob defnyddiwr, ond mae'n arbennig o bwysig i'r henoed neu'r rhai sydd ag anableddau, ac y gallai eu cartref fod wedi cael ei addasu ar gyfer eu hanghenion penodol, a phan allai symud gael effaith sylweddol ar ansawdd eu bywyd.

Helpu pobl sy'n wynebu trafferthion gyda dyledion

15. Mae'r Llywodraeth yn cydnabod bod nifer y defnyddwyr sy'n wynebu trafferthion gyda dyledion yn cynyddu, ac yn aml, mai'r rhai y mae angen iddynt gael cyngor ynghylch dyledion fwyaf, yw'r rhai y maent yn lleiaf tebygol o fod yn gallu ei fforddio. Rydym wedi bod yn cydweithio'n agos gydag ystod o fenthycwyr a chredydwyr eraill er mwyn cynnig “seibiant” i ddefnyddwyr sy'n cael trafferthion, a fydd yn

[2] ODPM, IMD 2004 a Chyfrifiad 2001 ONS

eu galluogi i ad-dalu dyled neu baratoi cynllun ad-dalu. Yn ogystal, rydym wedi cyflwyno Gorchymyn Rhyddhad Dyledion er mwyn cynorthwyo'r rhai na fyddant fyth yn gallu talu eu dyledion ac y mae ganddynt nifer fach iawn o asedau. Yn ogystal, mae'r Llywodraeth wedi buddsoddi cronfeydd sylweddol er mwyn cryfhau'r trefniadau ar gyfer cynnig cyngor ynghylch dyledion. Mae hyn yn cynnwys cyllid er mwyn cynorthwyo cyngor wyneb yn wyneb ynghylch dyledion, a gynigir yn rhad ac am ddim, ac sy'n targedu pobl sy'n dioddef allgáu ariannol, Canllaw newydd i Ddyledwyr a phecyn cymorth newydd sy'n cynnig cyngor ynghylch dyledion. Rydym yn llwyr gefnogi mentrau arfer gorau a gyflwynwyd gan y diwydiant, y gymuned gynghori a phartïon eraill yn ddiweddar er mwyn helpu'r rhai y maent yn wynebu trafferthion ariannol, megis y datblygiadau gyda'r Datganiad Ariannol Cyffredin, a fydd yn helpu defnyddwyr i lunio amserlen ad-dalu realistig; a'r gwaith i wella gweithrediad y Canllawiau Ymwybyddiaeth Iechyd Meddwl, sy'n cynnig cyngor i'r bobl hynny y maent mewn dyled ac y mae ganddynt broblemau iechyd meddwl.

16. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl cynnig help i bobl sy'n wynebu trafferthion gyda dyledion, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd hyn yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, a bod hyn yn debygol o fod yn arbennig o wir ar gyfer grwpiau lleiafrifol.* Ceir tystiolaeth sy'n dangos bod defnyddwyr sy'n agored i niwed yn fwy tebygol o wynebu trafferthion gyda dyledion a'u bod yn fwy tebygol o fod angen cyngor a chymorth. Yn ôl data Cronfa Cynhwysiant Ariannol y Ganolfan Gynghori, roedd 19% o'r holl gleientiaid a oedd yn ceisio cyngor yn 2008, yn nodi bod ganddynt anabledd. Ar ben hynny, mae data arolwg Olrhain Dyledion YouGov o fis Hydref 2008 yn dangos bod cartrefi incwm isel (gydag incwm blynyddol sy'n llai na £13,500) yn fwy tebygol o ddioddef lefelau ôl-ddyledion uchel – adroddwyd bod 23% o gartrefi incwm isel ar ei hôl hi gydag o leiaf un taliad, o'i gymharu â 14% o'r holl gartrefi. O ran ôl-ddyledion rhent, mae cartrefi incwm isel dair gwaith yn fwy tebygol o fod mewn dyled gyda'u rhent na'r cartref cyfartalog: mae 2% o'r holl gartrefi mewn dyled gyda'u rhent, o'u cymharu â 6% o'r cartrefi incwm isel.

17. Bydd mentrau sy'n cynnig “seibiant” i ddefnyddwyr er mwyn iddynt allu ad-dalu eu dyledion, yn ogystal â chynlluniau penodol sydd gan rai credydwyr ar gyfer defnyddwyr sy'n agored i niwed (megis yr henoed), yn gwneud llawer i helpu grwpiau lleiafrifol sy'n cael trafferthion gyda'u dyledion. Yn ogystal, bydd y mesurau i wella'r cyfleoedd i fanteisio ar gyngor ynghylch dyledion yn cynnig budd mwy i grwpiau lleiafrifol ar gyfartaledd, trwy ehangu'r dewisiadau sydd ar gael iddynt er mwyn ceisio cyngor. Mae hyn yn arbennig o wir o ystyried y buddsoddiad uwch mewn cyngor wyneb yn wyneb a'r pecyn cymorth newydd. Bydd yr olaf yn cynnig budd i'r grwpiau lleiafrifol hynny, megis yr henoed a'r rhai sydd ag anableddau corfforol, a allai ei chael hi'n anoddach gadael eu cartrefi i geisio cyngor. Yn ogystal, mae hyn yn wir am y Canllawiau Ymwybyddiaeth Iechyd Meddwl newydd, sy'n targedu grŵp lleiafrifol penodol.

Delio ag arfer busnes gwael

18. Ceir rhai busnesau a fydd bob amser yn camfanteisio ar ddefnyddwyr sy'n fwy agored i niwed. Rydym wedi ymrwymo i weithredu camau gorfodi llymach yn erbyn y busnesau hyn. Er enghraifft, rydym yn delio â sgamiau "rheoli dyledion" trwy gymryd camau yn erbyn cwmnïau sy'n hysbysebu eu gwasanaethau mewn ffordd gamarweiniol. Yn ogystal, rydym yn cymryd camau i ddiogelu defnyddwyr sy'n cael eu camarwain ac sy'n credu bod modd iddynt osgoi ad-dalu dyledion trwy ddefnyddio pwerau ynghylch cytundebau benthyciadau anorfodadwy mewn deddfwriaeth credyd defnyddwyr. Yn ogystal, rydym yn cydnabod bod angen i'r sector casglu dyledion fabwysiadu arfer gwell. Am y rheswm hwn, byddwn yn cyflwyno gofynion hyfforddi gofynnol ar gyfer beilïaid a chofrestr beilïaid trwyddedig ar-lein, gan ymgynghori ynghylch pecyn ehangach o fesurau er mwyn delio â phryderon ynghylch y diwydiant beilïaid.

19. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl delio ag arfer busnes gwael, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd hyn yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, a bod hyn yn debygol o fod yn arbennig o wir ar gyfer grwpiau lleiafrifol.* Rydym eisoes wedi nodi bod rhai grwpiau lleiafrifol yn fwy tebygol o wynebu trafferthion gyda dyledion. Felly, mae'n bwysig ein bod yn gwneud yr hyn y gallwn ei wneud er mwyn sicrhau na chaiff y grwpiau hyn eu targedu gan fusnesau diegwyddor a thwyllodrus. Pan fydd angen ymyrryd, mae'n hanfodol hefyd bod y sector casglu dyledion yn gweithredu mewn ffordd deg a thryloyw, gan leihau'r gofid i'r rhai sy'n cael eu heffeithio, gymaint ag y bo modd.

Help i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed i ymdopi gyda biliau hanfodol

20. Mae'r Llywodraeth wedi ymrwymo i sicrhau bod help ar gael ar gyfer teuluoedd sy'n agored i niwed, wrth iddynt barhau i ymdopi gyda biliau cyfleustodau a biliau hanfodol eraill. Bellach, mae'r chwe chwmni cyflenwi ynni mawr yn cynnig rhaglenni cymorth i'w cwsmeriaid sydd fwyaf agored i niwed ac yn ystod 2009/2010, byddant yn gwario £125 miliwn ar gymorth cymdeithasol. Yn ogystal, mae Ofgem a Llais Ddefnyddwyr yn cynnal dau adolygiad ar hyn o bryd: mae'r cyntaf yn ystyried pa mor effeithiol yw ymdrechion cyflenwyr wrth iddynt geisio osgoi datgysylltu cyflenwadau nwy neu drydan defnyddwyr sy'n agored i niwed, ac mae'r ail yn ystyried sut y mae cyflenwyr ynni yn helpu eu cwsmeriaid i osgoi ac i reoli dyledion yn ystod dirwasgiad. Yn ogystal, mae'r Llywodraeth yn ystyried adolygiad annibynnol ynghylch y trefniadau i godi tâl ar gartrefi am wasanaethau dŵr a charthffosiaeth, er mwyn ystyried a oes angen cymryd camau newydd er mwyn sicrhau system deg ar gyfer codi tâl. Yn ogystal, rydym yn ystyried effaith y dirywiad economaidd a'r ffaith bod pris bwyd wedi codi, ar y cartrefi

tlotaf a mwyaf agored i niwed.

21. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl darparu help ar gyfer defnyddwyr sy'n agored i niwed i ymdopi gyda biliau hanfodol, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd hyn yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, a bod hyn yn debygol o fod yn arbennig o wir ar gyfer grwpiau lleiafrifol.* Yn 2008, roedd oddeutu 3m o gartrefi yn wynebu tlodi tanwydd, o'u cymharu ag 1m yn 2004. Bydd unrhyw fesurau a weithredir gan y Llywodraeth er mwyn helpu'r defnyddwyr hyn sy'n agored i niwed, yn rhai buddiol. Mae rhai grwpiau lleiafrifol, yn enwedig yr henoed a'r anabl, yn perthyn i ddiffiniad cwsmeriaid sy'n agored i niwed, felly maent yn fwy tebygol o fod yn fuddiolwyr uniongyrchol y cynlluniau a'r rhaglenni sy'n bodoli neu a gynllunnir. Yn wir, yn ystod y gaeaf, ni chaiff cwmnïau nwy a thrydan ddatgysylltu cyflenwad cartrefi sy'n cynnwys pensiynwyr o fwriad, ac mae'n rhaid iddynt gymryd pob cam rhesymol er mwyn osgoi datgysylltu cyflenwad cartrefi sy'n cynnwys rhywun sy'n sâl neu sy'n anabl. Mae'r cymorth cymdeithasol a gynigir gan y chwe chwmni cyflenwi ynni mawr yn cynnwys nifer o fentrau ar gyfer eu cwsmeriaid sydd fwyaf agored i niwed, megis tariffau cymdeithasol a gostyngol, ad-daliadau a rhaglenni cymorth dyledion.

Pennod Dau: Dull gweithredu newydd tuag at gredyd defnyddwyr

22. Mae'r bennod hon yn nodi sut y mae'r Llywodraeth yn bwriadu sicrhau bod y farchnad cyllid personol yn gweithio'n well ar gyfer defnyddwyr.

Y dyfodol ar gyfer cardiau credyd

23. Mae'r Papur Gwyn yn cyhoeddi adolygiad o'r broses o reoleiddio cardiau credyd a chardiau siop gan ystyried, yn arbennig, adegau lle y gallai defnyddwyr dyledus fod yn y perygl mwyaf o wynebu costau uwch wrth iddynt geisio ad-dalu eu dyledion. Yn ogystal, bwriadwn ddeddfu er mwyn gwahardd sieciau cardiau credyd diofyn. Hefyd, yn unol â gweithgarwch ymgynghori a dichonolrwydd, bydd cymorth cymharu diduedd ynghylch cardiau credyd yn cael ei gynnwys ar wefan Moneymadeclear.

24. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl y cynigion ynghylch cardiau credyd, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd y rhain yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol.* Yn ystod arolwg a gynhaliwyd gan Mind[3] yn ddiweddar, a fu'n holi pobl sy'n wynebu problemau gyda dyledion a materion iechyd meddwl, canfuwyd bod 87% o'r ymatebwyr yr oedd ganddynt broblemau dyledion, wedi gorfod benthyca arian neu ddefnyddio cerdyn credyd i dalu am fwyd neu wariant bob dydd arall yn ystod y 12 mis blaenorol. Yn ôl yr adroddiad hwn, mae pobl sy'n colli eu swyddi o

[3] 'In the red: debt and mental health', Mind (2008)

ganlyniad i faterion iechyd meddwl, mewn sefyllfa arbennig o agored i niwed. Yn aml, bydd y defnyddwyr hyn, yr oedd ganddynt ymrwymiadau ariannol cyn iddynt gael eu diswyddo, yn troi at gardiau credyd er mwyn talu biliau cyfleustodau a thaliadau morgais hyd yn oed.

Y dyfodol ar gyfer credyd cost uchel

25. Mae'r Papur Gwyn yn nodi bod y Llywodraeth wedi ymrwymo i gynnig rhwyd achub i bobl mewn angen sy'n ei chael hi'n anodd dod o hyd i gredyd fforddiadwy. Dyma'r rheswm dros ein hymrwymiad i neilltuo buddsoddiad ychwanegol ar gyfer y Gronfa Gymdeithasol a'r Gronfa Twf, y mae'r ddwy yn cynnig benthyciadau fforddiadwy i'r rhai y maent yn yr angen mwyaf.

26. Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl y cynigion ynghylch delio â chredyd cost uchel, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd y rhain yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol.

27. Mae cartrefi y maent mewn perygl, megis y rhai ar incwm isel iawn, yn arbennig o agored i unrhyw newid bach i'w hincwm neu gynnydd bach mewn gwariant, megis prisiau ynni yn codi neu'r angen i ddisodli nwydd gwyn. Fel rheol, maent yn dangos lefelau llythrennedd ariannol isel, ychydig iawn o hanes credyd neu hanes credyd gwael, felly maent yn agored i weithgarwch marchnata nerthol gan fenthycwyr eilaidd sy'n cynnig cyllid hwylus gyda chyfraddau llog uchel.

28. Fel rheol, trefniant benthyca tymor byr, gwerth isel, fydd lefel y credyd y bydd ei hangen ar ddefnyddwyr incwm isel o'r fath, yn unol â'r mathau o gynhyrchion y byddant yn eu defnyddio megis credyd cartref. Er hyn, gall y ffaith bod amgylchiadau wedi newid er gwaeth, megis incwm yn gostwng neu nwydd para yn methu, olygu bod y defnyddiwr yn wynebu trafferthion wrth ad-dalu neu'n gorddefnyddio credyd, gan arwain at ddyled sy'n cynyddu.

29. Yn ôl ymchwil Sefydliad Joseph Rowntree a gynhaliwyd yn 2005[4], amcangyfrifir bod angen i o leiaf 3.3 miliwn o bobl fenthyca, a'u bod yn fodlon benthyca, ond na allant fanteisio ar gredyd hwylus gan fenthycwyr y brif ffrwd. Mae'r mwyafrif helaeth (85% neu 2.8 miliwn) yn byw mewn cartrefi lle nad oes unrhyw un yn ennill incwm neu lle y mae eu hunig incwm yn dod o gyflogaeth achlysurol neu gyflogaeth rhan-amser. Yn ogystal, mae oddeutu un o bob tri ohonynt (1.1 miliwn) yn dioddef nam credyd ac mae bron yn sicr y byddent yn wynebu anhawster wrth geisio manteisio ar gredyd, a byddai modd dadlau na ddylent fod yn ymrwymo i drefniadau benthyca masnachol o gwbl.

[4] 'Affordable Credit. The way forward' Sharon Collard ac Elaine Kempson, adroddiad ar gyfer Sefydliad Joseph Rowntree, 2005

30. Mae'r grŵp olaf hwn yn cynnwys pobl y mae ganddynt hanes o ddioddef dyledion drwg, ac y maent yn destun barn llys sirol, y maent wedi dod i Drefniant Gwirfoddol Unigol gyda'u credydwyr, y maent yn fethdalwr neu y mae eu cartref wedi cael ei adfeddiannu, neu y maent yn nodi bod ganddynt statws credyd diffygiol difrifol gyda'r asiantaethau cyfeirnod credyd. Nid oes gan bron i hanner y bobl y maent yn dioddef nam credyd (tua 1 miliwn) incwm o gyflogaeth amser llawn yn dod i mewn i'w cartref.

31. Ar ben hynny, mae arferion defnyddio gwahanol gynhyrchion credyd yn amrywio ar draws grwpiau incwm gwahanol. Mae canlyniadau[5] arolwg a gynhaliwyd yn ddiweddar yn awgrymu bod cartrefi incwm isel yn manteisio ar gynhyrchion credyd sy'n wahanol i'r rhai y bydd y defnyddiwr cyfartalog yn manteisio arnynt. Mae tystiolaeth a gasglwyd o'r ymatebion i'r arolwg yn awgrymu nad oes gan 31% o gartrefi incwm isel unrhyw fath o ymrwymiad credyd anwarantedig, o'i gymharu â'r canran cyfartalog sef 28%[6] Ar ben hynny, mae cartrefi incwm isel yn gwneud llai o ddefnydd o gynhyrchion y brif ffrwd, megis benthyciadau personol, gorddrafftiau neu fenthyciadau myfyrwyr, a ddefnyddir gan 48% o gartrefi incwm isel, o'i gymharu â'r canran o 57% ar gyfer cartrefi cyfartalog; defnyddir cardiau credyd a chardiau siop yn gymharol llai mewn cartrefi incwm isel (35%) na'r lefelau defnyddio cyfartalog (41%).

32. Mewn cyferbyniad, mae cynhyrchion credyd cost uchel, megis credyd cartref, benthyciadau diwrnod cyflog a gwystlwyr, yn fwy poblogaidd ymhlith cartrefi incwm isel (7%) na chartrefi cyfartalog (3%). At hynny, mae 8% o gartrefi incwm isel yn cael budd o ddefnyddio cynhyrchion megis y Gronfa Twf neu'r Gronfa Gymdeithasol, a dargedir ar gyfer y grwpiau hynny yn bennaf.

33. Gallai defnyddwyr fod mewn sefyllfa lle y byddai benthycwyr yn gallu camfanteisio arnynt mewn perthynas â benthycwyr credyd cost uchel fel y'u gelwir. O ganlyniad i amgylchiadau ariannol hynod o anodd, gallai'r dewis sydd ar gael i ddefnyddwyr o ran gwahanol fenthycwyr, fod yn hynod o gyfyngedig. Gallai hyn roi mathau penodol o fenthycwyr mewn sefyllfa gadarn iawn yn ystod trafodaethau, a fyddai'n ddigon tebyg 'bŵer marchnad' mewn perthynas â'r defnyddwyr hyn, ac y byddai modd iddynt gamfanteisio arnynt wedyn er eu budd eu hunain.

34. Rhagwelwn y bydd y cynigion hyn yn cynnig budd penodol i nifer o grwpiau lleiafrifol. Yn ystod 2007/8, gwelwyd y Gronfa Gymdeithasol yn cynnig gwerth 2.8 miliwn o grantiau a benthyciadau o'r fath, a oedd yn werth £433 ar gyfartaledd; rhoddwyd oddeutu 80% o'r benthyciadau

---

5 Arolwg Olrhain Dyledion YouGov

6 Er na cheir gwahaniaeth sylweddol yn y canrannau hyn ar draws grwpiau incwm gwahanol, mae'n bosibl bod lefelau manteisio is ar gyfer cynhyrchion credyd ymhlith cartrefi incwm isel, yn adlewyrchu'r ffaith na chynigir credyd, yn hytrach na dewis i beidio manteisio arnynt.

hyn i'r anabl neu i rieni unigol. Mae'r grwpiau hyn yn fwy tebygol o fod yn hawlio budd-daliadau ac yn ennill incwm isel, felly maent yn fwy agored i fenthycwyr diegwyddor ac mae angen iddynt fanteisio ar gymorth gan y Llywodraeth trwy gyfrwng y Gronfa Gymdeithasol a'r Gronfa Twf. Er enghraifft, mae oedolion anabl ddwy waith yn fwy tebygol o fyw mewn cartrefi incwm isel nag oedolion nad ydynt yn anabl, ac mae ymchwil a gynhaliwyd yn ddiweddar gan y Swyddfa Masnachu Teg (OFT) yn dangos bod grwpiau cymdeithasol DE yn cael eu heffeithio gan sgamiau benthyca[7] yn enwedig.

Helpu pawb i wneud penderfyniadau benthyca gwell

35. Mae'r Papur Gwyn yn cyhoeddi nifer o gynigion er mwyn sicrhau bod y cynhyrchion a'r gwasanaethau a gynigir gan fenthycwyr yn deg ac yn dryloyw a bod benthycwyr yn cyflawni rôl mwy cadarn wrth helpu pobl i barhau i fod yn gyfrifol am eu sefyllfa ariannol. Mae'r rhain yn cynnwys, ymhlith pethau eraill, gofynion newydd sy'n mynnu bod darparwyr credyd yn cynnig esboniad digonol am eu cynhyrchion i ddefnyddwyr, a gofynion newydd sy'n mynnu bod darparwyr yn archwilio teilyngdod credyd defnyddwyr. Yn ogystal, mae OFT yn bwriadu cyhoeddi arweiniad newydd ynghylch yr hyn sy'n cyfateb ag arferion benthyca anghyfrifol.

36. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl y cynigion i helpu pawb i wneud penderfyniadau benthyca gwell, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd y rhain yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol.* Yn wir, rhagwelwn y bydd y cynigion hyn yn cynnig mwy o fudd i rai grwpiau lleiafrifol na'r defnyddiwr cyfartalog. Mae nifer o gynhyrchion ariannol yn mynd yn fwyfwy cymhleth, sy'n golygu ei bod yn anoddach i ddefnyddwyr eu deall. Mae'r anhawster hwn yn gwaethygu mewn rhai achosion o ganlyniad i lefelau gallu ariannol isel, sy'n gallu ei gwneud yn anoddach fyth i ddefnyddwyr penodol ddewis cynhyrchion sydd fwyaf addas i'w hanghenion. Yn 2006, nodwyd lefelau gallu ariannol isel ymhlith cyfran sylweddol poblogaeth y DU gan FSA, yn enwedig ymhlith pobl ifanc.

37. Mae hyn yn arbennig o wir mewn perthynas â chynigion y dylai benthycwyr gynnig esboniadau digonol ynghylch y credyd a gynigir. Mae gweithgarwch safoni, trwy gyflwyno taflen Gwybodaeth Credyd Defnyddwyr Ewropeaidd Safonol (SECCI) yn debygol o gynnig help penodol i'r grwpiau ethnig lleiafrifol hynny y mae'r Saesneg yn ail iaith iddynt. Yn ystod arolwg a gynhaliwyd gan y Comisiwn Ewropeaidd yn ddiweddar, canfuwyd y byddai 87% o ddefnyddwyr y DU o'r farn y byddai taflen wybodaeth safonol o ddefnydd wrth gymharu prisiau a chynigion[8]. Mae hyn yn wir hefyd am gynigion ar gyfer arweiniad

---

[7] Research on the impact of mass marketed scams, A summary of research into the impact of scams on UK consumers, OFT, Rhagfyr 2006.

[8] 'Flash Eurobarometer 298 – Consumer protection in the internal market', Comisiwn Ewropeaidd (2008)

newydd ynghylch benthyca anghyfrifol, a ddylai helpu'r grwpiau hynny y maent mewn mwy o berygl o gael eu targedu gan fenthycwyr anghyfrifol, y maent unwaith eto yn debygol o fod yn ddefnyddwyr sy'n fwy agored i niwed, gan gynnwys y rhai y mae'r cyfleoedd sydd ar gael iddynt yn gyfyngedig (megis yr henoed a'r rhai y mae ganddynt anableddau corfforol, a allai ei chael hi'n anoddach gadael eu cartrefi) a'r rhai y mae Saesneg yn ail iaith iddynt.

Sicrhau bod y gyfundrefn gredyd yn gweithio mewn ffordd fwy effeithiol ar gyfer defnyddwyr a benthycwyr

38. Mae'r Papur Gwyn yn nodi sut y bydd y Llywodraeth yn sicrhau bod y gyfundrefn ar gyfer rheoleiddio credyd yn deg i fenthycwyr a'i bod yn lleihau'r faich ar ddiwydiant. Yn arbennig, mae'r Llywodraeth yn bwriadu ymgynghori ynghylch gwahardd defnyddio Biliau Gwerthiant (a ddefnyddir er mwyn sicrhau benthyciadau personol yn erbyn asedau defnyddwyr) er mwyn benthyca arian i ddefnyddwyr. Yn ogystal, byddwn yn delio ag annhegwch systematig tuag at fenthycwyr, er mwyn sicrhau bod y rhai sy'n dioddef triniaeth annheg yn cael iawndal cywir a byddwn yn gweithio ar draws y Llywodraeth er mwyn rheoli ffioedd a thaliadau gormodol, y maent yn aml yn effeithio ar y defnyddwyr sy'n fwy agored i niwed. Yn ogystal, byddwn yn parhau i godi ymwybyddiaeth ynghylch effaith trefniadau benthyca arian anghyfreithlon.

39. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl y cynigion i wella effeithiolrwydd y gyfundrefn gredyd, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd y rhain yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, ac ar grwpiau lleiafrifol yn enwedig.* Mae cwsmeriaid sy'n agored i niwed, gan gynnwys rhai grwpiau lleiafrifol, yn fwy tebygol o ddioddef oherwydd cynlluniau credyd nad ydynt yn cyfateb â'r rhai mwyaf addas ar eu cyfer. Os bydd gweithgarwch ymgynghori yn cefnogi'r cynnig i wahardd defnyddio Biliau Gwerthiant, gallai hyn gynnig help penodol i rai grwpiau lleiafrifol, er enghraifft, y rhai y mae'r Saesneg yn ail iaith iddynt, na fyddant efallai yn deall yr iaith gyfreithiol gymhleth yn y Biliau Gwerthiant hyn. Mae'r Llywodraeth eisoes wedi gwneud llawer i rybuddio yn erbyn peryglon benthyca anghyfreithlon a benthycwyr arian didrwydded y maent yn aml yn targedu ein defnyddwyr mwyaf agored i niwed, ond mae'n bwysig bod rhagor o achosion yn parhau i gael eu herlyn yng Nghymru a Lloegr.

Pennod Tri: Grymuso defnyddwyr trwy gyfrwng gwybodaeth a gweithgarwch gorfodi gwell

40. Mae'r bennod hon yn y Papur Gwyn yn nodi sut y bydd y Llywodraeth yn sicrhau bod modd i ddefnyddwyr fanteisio ar y sgiliau a'r wybodaeth y byddant ei hangen er mwyn gwneud penderfyniadau

gwybodus, yn ogystal â helpu defnyddwyr y maent ar eu colled oherwydd y darparir nwyddau neu wasanaethau o ansawdd gwael neu oherwydd eu bod yn cael eu targedu gan fusnesau sy'n ceisio camarwain neu “dwyllo” pobl.

Dull gweithredu newydd tuag at orfodi

41. Yn adran hon y Papur Gwyn, mae'r Llywodraeth yn cynnig cymryd camau sylweddol er mwyn gweithredu pwerau gorfodi newydd. Yn arbennig, mae'r Llywodraeth yn dymuno gweld bod busnesau y maent wedi tramgwyddo hawliau defnyddwyr, yn cael y cyfle i gywiro'r sefyllfa cyn y bydd unrhyw gamau gorfodi cyhoeddus ffurfiol yn cael eu cymryd. Dan y system hon, byddai pwerau troseddol yn cael eu cadw ar gyfer masnachwyr twyllodrus go iawn, a byddai defnyddwyr yn cael eu digolledu yn uniongyrchol gan fusnesau mewn achosion eraill. Byddwn yn profi'r dull gweithredu hwn trwy gyfrwng nifer o gynlluniau peilot ar draws y DU. Bydd y cynlluniau peilot yn cynnig iawndal i ddefnyddwyr trwy gyfrwng cynigion iawndal gwirfoddol a wneir gan fusnes pan ddarganfyddir y torrwyd amodau cyfraith ddefnyddwyr, a bydd hyn yn eu galluogi i ddatrys anghydfodau gyda defnyddwyr mewn ffordd deg a chyfartal.

42. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl y dull gweithredu newydd hwn, ar gydraddoldeb, yn dangos ei fod yn debygol o gael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol.* Ym mwyafrif helaeth yr achosion, rhagwelwn y bydd caniatáu i fusnesau y maent wedi torri cyfraith ddefnyddwyr i wneud iawn am hynny o'u gwirfodd, yn galluogi iawndal cynnar a theg ar gyfer defnyddwyr. Fodd bynnag, ceir sialensiau y bydd angen i ni eu monitro yn ofalus, ac fe allai rhai o'r sialensiau hyn gael effaith anghymesur ar grwpiau lleiafrifol. Yn arbennig, bydd angen i ni sicrhau na fydd masnachwyr twyllodrus go iawn yn dianc, a bod y busnesau hynny sy'n cynnig iawndal yn gwneud hynny mewn ffordd deg a chyfiawn. Mae hyn yn arbennig o bwysig ar gyfer grwpiau lleiafrifol sy'n fwy agored i niwed, megis yr henoed a lleiafrifoedd ethnig, a allai fod mewn mwy o berygl o gael busnesau yn cymryd mantais arnynt. Er enghraifft, yn ystod ei hadroddiad ynghylch Gwerthu ar y Stepen Drws[9], bu OFT yn dadansoddi tystiolaeth ynghylch cwynion a wnaethpwyd am weithgarwch gwerthu ar y stepen drws yn ystod 2001 a 2002. Roedd hyn yn dangos bod cyfran sylweddol o gwynion yn cael eu gwneud gan grwpiau lleiafrifol megis yr anabl (23%) neu bobl hŷn (49%).

Gorfodi ar gyfer yr Unfed Ganrif ar Hugain

43. Mae'r Papur Gwyn yn cyhoeddi sut y bydd y Llywodraeth yn gwella'r trefniadau gorfodi ynghylch hawliau defnyddwyr ar y rhyngrwyd. Mae'r cynigion yn cynnwys un gofrestr gwynion ar gyfer unrhyw ddinesydd sy'n dod ar draws sgamiau ar-lein neu amodau

[9] Doorstep selling, A report on the market study, OFT, Mai 2004

cyfreithiau defnyddwyr yn cael eu torri, a sefydlu tîm gorfodi arbenigol ar gyfer y rhyngrwyd, er mwyn diogelu e-ddefnyddwyr a delio â thwyllwyr sy'n gweithredu ar y rhyngrwyd. Yn ogystal, byddwn yn cyflwyno deddfwriaeth a fydd yn rhoi'r grym i'r llysoedd wahardd masnachwyr twyllodrus cyson rhag parhau eu busnes gyda defnyddwyr, a thrwy gyfrwng buddsoddiad newydd mewn Cronfa Ymladd, byddwn yn annog Gwasanaethau Safonau Masnach ac awdurdodau lleol i rannu adnoddau a chryfhau trefniadau gorfodi lleol. Yn ogystal, rydym wedi ymrwymo i ddarparu pecyn cymorth er mwyn targedu gweithgarwch samplo diogelwch cynhyrchion a phrofi nwyddau sy'n cael eu mewnforio mewn porthladdoedd mynediad, er mwyn lleihau'r risg y bydd cynhyrchion anniogel yn cyrraedd y farchnad yn y DU. Yn ogystal, bydd y Llywodraeth yn ymgynghori ynghylch rheoliadau posibl i gynyddu'r ddirwy uchaf ar gyfer y rhai sy'n gwneud galwadau distaw.

44. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl cynigion i gyflwyno gweithgarwch gorfodi sy'n addas ar gyfer yr Unfed Ganrif ar Hugain, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol.* Mae OFT yn amcangyfrif bod defnyddwyr yn y DU yn colli tua £3.5 biliwn bob blwyddyn o ganlyniad i sgamiau ar y rhyngrwyd. Mae gan bob defnyddiwr sy'n defnyddio'r rhyngrwyd, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol, ddiddordeb mewn sicrhau eu bod yn meddu ar y wybodaeth sydd ar gael er mwyn diogelu eu hunain pan fyddant yn gwneud trafodion ar-lein a bod y mecanweithiau gorfodi sydd mewn grym yn cyfateb â'r rhai mwyaf effeithiol ag y bo modd. Roedd ymchwil[10] a gynhaliwyd yn ystod yr haf 2008 ar gyfer BIS, yn dangos bod defnyddwyr yn llai hyderus ynghylch gwneud cwyn, dychwelyd nwyddau neu gyfeirio at broblem pan fyddant yn prynu ar y rhyngrwyd, o'u cymharu ag adegau pan fyddant yn prynu ar y stryd fawr neu mewn siop annibynnol. Mae hyn, efallai, yn arbennig o bwysig ar gyfer y grwpiau lleiafrifol hynny sy'n dibynnu ar y rhyngrwyd er mwyn prynu nwyddau oherwydd bod eu hanghenion penodol yn ei gwneud yn anoddach iddynt fanteisio ar safleoedd adwerthu mwy traddodiadol (e.e. oherwydd cyfyngiadau corfforol neu oherwydd yr anhawster wrth geisio sicrhau nwyddau a chynhyrchion yn eu stryd fawr leol). Mae ymchwil[11] OFT yn dangos bod defnyddwyr hŷn yn fwy tebygol o gael eu targedu gan sgamiau ar-lein (roedd dros hanner y bobl a oedd yn honni eu bod wedi cael eu targedu, dros 55 oed), ac maent yn debygol o golli mwy na'r dioddefwr cyfartalog, er na cheir unrhyw dystiolaeth sy'n awgrymu eu bod yn fwy tebygol o fod yn ddioddefwyr.

[10] Ymchwil gan TNS ar ran BERR (rhagflaenydd BIS), cyfweliadau gyda 2012 o ddefnyddwyr ym mis Gorffennaf 2008

[11] Research on the impact of mass marketed scams, A summary of research into the impact of scams on UK consumers, OFT, Rhagfyr 2006.

45. Bydd y cynnig ynghylch cael un gofrestr gwynion amlwg yn ei gwneud yn haws i ddefnyddwyr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol, i adrodd achosion lle y torrwyd amodau cyfraith ddefnyddwyr. Er na fyddai'n targedu grwpiau lleiafrifol yn benodol, bydd dwyn arbenigedd ynghyd o blith nifer o asiantaethau gorfodi, gan ganolbwyntio adnoddau mewn tîm gorfodi arbenigol ar gyfer y rhyngrwyd, yn sicrhau bod pob defnyddiwr yn cael eu diogelu mewn ffordd fwy effeithiol rhag twyllwyr a sgamiau ar-lein. Bydd hyn yn cynnig budd pendant i'r grwpiau lleiafrifol hynny sy'n defnyddio'r rhyngrwyd er mwyn prynu nwyddau adwerthol.

46. Bydd y cynigion mwy eang ynghylch gorfodi yn cynnig budd i grwpiau lleiafrifol hefyd. Yn arbennig, bydd y cynnig i wahardd masnachwyr twyllodrus parhaus rhag gwneud busnes gyda defnyddwyr yn helpu'r grwpiau lleiafrifol hynny sy'n arbennig o agored i niwed gan fasnachwyr twyllodrus. Yn ogystal, bydd mwy o weithgarwch i brofi cynhyrchion mewn porthladdoedd mynediad yn helpu'r grwpiau lleiafrifol hynny sy'n llai abl i benderfynu a gweithredu pan fyddant yn wynebu cynhyrchion anniogel, yn enwedig y rhai y mae Saesneg yn ail iaith iddynt, a'r grwpiau hynny nad yw eu symudedd mor dda. Yn olaf, bydd cynigion i adolygu'r trefniadau er mwyn rheoleiddio galwadau distaw o fudd penodol i ddefnyddwyr sy'n agored i niwed, megis yr henoed, y gallai galwadau o'r fath beri gofid iddynt.

Penodi Eiriolwr Defnyddwyr

47. Mae'r Papur Gwyn yn cyhoeddi penodiad Eiriolwr Defnyddwyr a fydd yn unigolyn cyhoeddus a fydd yn gwella'r trefniadau i gydlynu ymgyrchoedd addysg a gwybodaeth. Bydd yr Eiriolwr yn cynnig trosolwg strategol o weithgareddau addysg ar gyfer defnyddwyr, gan geisio sicrhau manteision go iawn trwy nodi synergeddau a rhannu arfer gorau. Bydd gan yr Eiriolwr Defnyddwyr gyfrifoldeb penodol dros ofalu am y rhai sy'n agored i niwed, a bydd yn gweithio i gyfleu negeseuon i'r defnyddwyr lleiaf hyderus ynghylch sut i ddiogelu eu buddiannau. Yn ogystal, bydd yn monitro ac yn hyrwyddo'r dull gweithredu newydd tuag at orfodi sy'n canolbwyntio ar y defnyddiwr er mwyn cynnig iawndal priodol i ddefnyddwyr pan ddarganfyddir achosion lle y torrwyd amodau cyfraith ddefnyddwyr. Pan fydd nifer arwyddocaol o ddefnyddwyr wedi dioddef colled debyg o ganlyniad i'r un busnes, a phan na fydd y busnes yn fodlon cynnig iawndal gwirfoddol, bydd y Llywodraeth yn ymgynghori ynghylch y cam o roi'r grym i'r Eiriolwr Defnyddwyr i gymryd camau ar y cyd ar ran grŵp o ddefnyddwyr. Yn olaf, bydd y Llywodraeth yn ymgynghori ynghylch rhoi'r grym i'r Eiriolwr Defnyddwyr i gael, i ddal ac i ddosbarthu iawndal ar gyfer defnyddwyr yn y DU (ar gyfer dioddefwyr sgamiau o wledydd tramor yn bennaf).

48. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl yr Eiriolwr Defnyddwyr, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol.* Roedd

yr ymatebion i'r Adolygiad ynghylch Cyfraith Ddefnyddwyr yn dangos nad oes rhai defnyddwyr, yn enwedig defnyddwyr sy'n agored i niwed, yn meddu ar ddealltwriaeth ddigonol o'u hawliau i wybod pryd y dylent gael iawndal. Mae hyn yn arbennig o wir am yr henoed a'r rhai nad Saesneg yw eu mamiaith. Bydd gan yr Eiriolwr Defnyddwyr gyfrifoldeb sylfaenol tuag at ddefnyddwyr sy'n agored i niwed, gan ymgysylltu mewn ffordd uniongyrchol gyda defnyddwyr trwy gyfrwng y cyfryngau, a'i gwneud yn haws i bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol, i fod yn ymwybodol o faterion defnyddwyr, megis sgamiau, a sut i ymateb iddynt. Hyd yn oed os bydd defnyddwyr yn gwybod y dylent gael iawndal, efallai na fydd ganddynt yr hyder, yr adnoddau neu'r gallu i gymryd camau yn ei gylch. Yma eto, bydd yr Eiriolwr Defnyddwyr yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol, oherwydd bydd ganddo / ganddi rôl i hyrwyddo iawndal ar gyfer defnyddwyr, ac yn dilyn ymgynghoriad, efallai y bydd ganddo/ganddi yr hawl i gymryd camau ar y cyd ar ran y defnyddwyr.

Gwybodaeth Well i Ddefnyddwyr

49. Mae'r Papur Gwyn yn nodi y byddwn yn lansio ymgyrch gyhoeddusrwydd newydd ynghylch hawliau defnyddwyr er mwyn codi ymwybyddiaeth o hawliau allweddol ac argaeledd cyngor a roddir gan Gyswllt Defnyddwyr. Yn ogystal, byddwn yn creu safle newydd ar gyfer defnyddwyr ar wefan DirectGov, a fydd yn cyflwyno arweiniad, dulliau hunan-gymorth a thempledi a chamau cyfeirio eglur ynghylch ble i ddod o hyd i gymorth pellach, mewn un man. Yn ogystal, byddwn yn gweithio gyda darparwyr cyngor i ddefnyddwyr er mwyn galluogi gweithgarwch integreiddio agosach rhwng sianelau digidol, sianelau ffôn a sianelau wyneb yn wyneb, er mwyn symleiddio'r negeseuon i ddefnyddwyr a sicrhau bod modd eu cyfeirio i'r gwasanaeth y mae angen eu cyfeirio ato y tro cyntaf. Yn olaf, rydym wedi amlygu ystod o gynigion er mwyn helpu i gynnig gwybodaeth well i ddefnyddwyr mewn sefyllfaoedd penodol, gan gynnwys y rhai sy'n mynychu llys barn ynghylch adfeddiannu, y rhai sy'n ceisio gwybodaeth ynghylch hawliau o ran gwyliau a theithiau awyren, y rhai sy'n dymuno lleihau effaith eu ffordd o fyw ar yr amgylchedd, a gwasanaethau cynghori penodol i bobl hŷn.

50. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl darparu gwybodaeth well i ddefnyddwyr, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol.* Roedd ymchwil a gynhaliwyd yn ystod yr haf 2008 yn dangos bod bron i un o bob tri oedolyn mewn sampl cynrychioliadol o oedolion 16+ ar draws y DU, yn dweud nad oeddent yn wybodus am eu hawliau[12]. Bydd ymgyrch gyhoeddusrwydd a gynhelir yn ystod mis Medi 2009 yn gwella lefelau ymwybyddiaeth yr holl ddefnyddwyr o hawliau defnyddwyr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol, a bydd yn eu

[12] Ymchwil gan TNS ar ran BERR (rhagflaenydd BIS), cyfweliadau gyda 2012 o ddefnyddwyr ym mis Gorffennaf 2008

cyfeirio at y ffynhonnell cyngor priodol ar-lein a dros y ffôn. Bydd yr ymgyrch yn targedu defnyddwyr sy'n dod o gefndiroedd cymdeithasol tlotach yn arbennig, a phobl ifanc 16 i 24 oed yn y grŵp hwnnw. Mae hyn oherwydd bod yr ymchwil a gynhaliwyd yn ystod yr haf 2008 wedi dangos mai pobl o'r cefndiroedd hyn oedd y rhai lleiaf hyderus a lleiaf gwybodus ynghylch eu hawliau fel defnyddwyr. Byddwn yn sicrhau bod yr hyn a gynigir gennym ar-lein a dros y ffôn (DirectGov a Cyswllt Defnyddwyr) yn bodloni gofynion y llywodraeth ynghylch hygyrchedd, ac yn rhagori arnynt pan fo modd.

51. Rydym yn cydnabod y byddai'n well gan rai grwpiau lleiafrifol (e.e. y rhai dros 50 oed) gael cyngor dros y ffôn neu yn ysgrifenedig, yn hytrach na dros y rhyngrwyd. Nod gwasanaeth gwybodaeth a chynghori cenedlaethol ac annibynnol y Llywodraeth ar gyfer pobl hŷn (FirstStop), y mae ar gael yn rhad ac am ddim, yw bodloni rhai o anghenion penodol y grŵp lleiafrifol penodol hwn. Yn ogystal, yn achos canllawiau tywys Directgov ynghylch anghydfodau sifil, byddwn yn sicrhau bod ein taflennu newydd ynghylch cyfiawnder sifil yn cyd-fynd â'r wybodaeth sydd ar gael ar y we yn ystod yr hydref 2009. Rydym yn cydnabod bod modd gwneud mwy er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn gallu manteisio ar y wybodaeth a'r cymorth cywir y tro cyntaf, a'u bod yn ei chael yn y ffordd y maent yn ei ffafrio, a bod hyn yn arbennig o bwysig ar gyfer grwpiau lleiafrifol, y gallai fod ganddynt anghenion penodol.

Pennod Pedwar: Moderneiddio Cyfraith Ddefnyddwyr

52. Mae'r Papur Gwyn yn gwneud nifer o ymrwymiadau i foderneiddio cyfraith ddefnyddwyr. Yn arbennig, bwriedir cyflwyno Mesur Hawliau Defnyddwyr newydd a fydd yn gweithredu Cyfarwyddeb Hawliau Defnyddwyr UE maes o law, ac a fydd yn moderneiddio ac yn symleiddio cyfraith werthu ar gyfer defnyddwyr yn y DU. Yn ogystal, cyflwynir set newydd o bwerau ar gyfer Safonau Masnach er mwyn eu helpu i ddelio gydag amodau masnachu modern mewn ffordd fwy effeithiol. Yn ogystal, byddwn yn ystyried sut y byddai modd cryfhau'r gyfraith er mwyn rhoi mwy o hawliau i ddefnyddwyr pan fyddant yn cael eu niweidio gan arferion masnachol nerthol, sy'n mynd yn groes i'r Rheoliadau Diogelu Defnyddwyr.

53. *Mae gwaith sgrinio cychwynnol ynghylch effaith bosibl moderneiddio cyfraith ddefnyddwyr, ar gydraddoldeb, yn dangos y bydd yn cael effaith gadarnhaol ar bob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol.* Bydd y bwriad i symleiddio a diweddaru'r fframwaith cyfraith ddefnyddwyr cyfredol yn helpu i sicrhau bod hawliau pob defnyddiwr, gan gynnwys grwpiau lleiafrifol, yn fwy eglur ac yn addas i'r diben yn oes y rhyngrwyd a thechnolegau newydd eraill. Bydd hyn yn ei gwneud yn haws i ddefnyddwyr ddeall eu hawliau ac i sicrhau'r canlyniad gorau pan fydd rhywbeth yn mynd o'i le. Mae hyn yn arbennig o bwysig ar gyfer nifer o grwpiau lleiafrifol, yr henoed, pobl y

mae eu lefelau llythrennedd yn isel a'r rhai y mae ganddynt anghenion dysgu gwahanol, a'r rhai y mae'r Saesneg yn ail iaith iddynt, ac a allai gael anhawster wrth geisio delio gyda gofynion cymhleth cyfraith ddefnyddwyr.