

**CYFREITHIAU SYMLACH,
HAWLIAU CADARNACH**

Fersiwn gryno o Ymgynghoriad y
Llywodraeth ar gyflenwi
nwyddau, gwasanaethau a
chynnwys digidol

GORFFENNAF 2012

Rhagair	3
Gwybodaeth bellach	4
Cyflenwi Nwyddau	5
Cyflenwi Gwasanaethau	8
Cyflenwi Cynnwys Digidol.....	11
Atodiad A: Rhagor o Wybodaeth am gyflenwi nwyddau	13
Atodiad B: Rhagor o wybodaeth am gyflenwi gwasanaethau	17
Atodiad C: Rhagor o Wybodaeth am gyflenwi cynnwys digidol	21

Rhagair

Gan Norman Lamb AS, y Gweinidog dros Gysylltiadau Cyflogaeth, Materion Defnyddwyr a'r Post

Mae Llywodraeth y Glymblaid yn credu mewn rhoi pŵer yn nwylo'r bobl.

Mae hyn yn cynnwys rhoi'r gallu a'r hyder i bobl fynnu hawliau defnyddwyr sylfaenol yn wyneb nwyddau, gwasanaethau neu gynnwys digidol sy'n ddiffygiol neu'n wael.

Ac mae'n golygu pennu fframwaith syml o gyfreithiau defnyddwyr y gallant eu cymhwyso eu hunain yn y mwyafrif helaeth o achosion, heb orfod troi at gyfreithwyr neu gyfeirio achosion at bencadlysoedd i gael cyngor.

Mae'r gyfraith gymhleth sydd ohoni yn golygu nad yw defnyddwyr yn deall eu hawliau. At hynny, mae'n ei gwneud hi'n anodd i fusnesau ddirnad eu rhwymedigaethau.

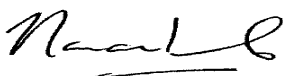
Mae'r Llywodraeth yn benderfynol o eglurhau, diweddarau a symleiddio'r gyfraith. Ond ni fyddwn yn symleiddio ar chwarae bach. Gall unrhyw newid yn y gyfraith ddwyn goblygiadau annisgwyl, trwy niweidio marchnadoedd neu hyrwyddo ymddygiad annymunol gan fusnesau.

Rydyn ni am gael gwybod sut y byddai ein cynigion a'n syniadau yn effeithio ar ddefnyddwyr a busnesau fel ei gilydd. Er mwyn ei gwneud yn rhwydd i amrywiaeth o bobl ymateb, rydyn ni wedi cynhyrchu'r fersiwn gryno yma o'r Ymgynghoriad. Mae'r Ymgynghoriad yn ymrannu'n dair adran. Ym mhob adran, rydyn ni'n gofyn am eich adborth ar ein cynigion o ran hawliau defnyddwyr os yw defnyddwyr yn wynebu un o'r canlynol sy'n ddiffygiol neu'n wael:

- [Nwyddau](#)
- [Gwasanaethau](#)
- [Cynnwys digidol](#)

Y cyfan sydd angen i chi ei wneud yw clicio ar deitlau'r adrannau sydd o ddiddordeb i chi, a chyflwyno eich sylwadau trwy lenwi'r ffurflen ymateb sy'n cyd-fynd â'r ddogfen. Ym mhob adran, fe welwch chi atodiadau gyda rhagor o wybodaeth am ein cynigion.

Bydd eich ymatebion yn werthfawr dros ben wrth i ni gwblhau ein cynigion yn sgil yr ymgynghoriad.



Norman Lamb AS

Gwybodaeth bellach

Mae'r fersiwn gyflawn o'r ymgynghoriad, sy'n disgrifio'r newidiadau arfaethedig i'r gyfraith yn fwy manwl, ar gael trwy fynd i:

[Ymgynghoriad ar gyflenwi nwyddau, gwasanaethau a chynnwys digidol \(Gorffennaf 2012\) \(PDF, XMB\)](#)

I ddarllen yr asesiadau o effaith ac ymateb i'r ymgynghoriad llawn, ewch i'r dudalen hon ar wefan yr Adran Fusnes:

[Ymgynghoriad ar fagu hyder defnyddwyr trwy eglurhau'r gyfraith defnyddwyr](#)

Bydd yr ymgynghoriad yn parhau tan 5 Hydref 2012.

Cyflenwi Nwyddau

Os yw defnyddiwr yn prynu eitem ac yn canfod ei bod yn ddiffygiol yn fuan wedyn, gall gael ad-daliad llawn cyhyd â'i fod yn ei dychwelyd (neu'n hysbysu'r masnachwr) cyn pen cyfnod *rhesymol*. Fodd bynnag, nid yw'n amlwg beth yw cyfnod *rhesymol* a gall hyn beri dryswch i ddefnyddwyr a masnachwyr fel ei gilydd. Rydyn ni'n cynnig terfynu'r dryswch hwn trwy bennu cyfnod o 30 diwrnod i ddefnyddwyr ddychwelyd nwyddau diffygiol er mwyn cael ad-daliad llawn.

Rydyn ni'n credu hefyd ei bod hi'n deg bod defnyddwyr yn cael o leiaf 7 diwrnod i archwilio'r nwydd eto ar ôl i'r masnachwr ei atgyweirio neu ddarparu nwydd yn ei le, hyd yn oed os yw hynny'n mynd y tu hwnt i'r 30 diwrnod gwreiddiol.

Er enghraifft, os yw eitem yn ddiffygiol ac mae'r defnyddiwr yn cytuno i adael i'r masnachwr roi cynnig ar ei hatgyweirio, ac nad yw'r eitem sy'n cael ei hatgyweirio yn cael ei dychwelyd i'r defnyddiwr tan ddiwrnod 25 o'r cyfnod o 30 diwrnod, rydyn ni'n credu y dylid rhoi 7 diwrnod pellach, tan ddiwrnod 32, iddi i archwilio'r eitem er mwyn sicrhau ei bod hi wedi cael ei hatgyweirio'n iawn. Os bydd yn canfod nam ar ddiwrnod 32, dylai gael ad-daliad llawn o hyd.

Hoffem glywed eich safbwyntiau am y cyfnodau a gynigir. Os ydych chi'n credu y byddai cyfnodau eraill yn rhesymol, dylech esbonio'ch rhesymau yn y bylchau ar gyfer sylwadau ar y ffurflen ymateb.

Hoffem glywed eich safbwyntiau hefyd o ran a ddylid ymestyn y cyfnod o amser lle gallai fod yn rhesymol i'r defnyddiwr a'r masnachwr ddeall y gallai fod yna gyfnod o oedi cyn y câi'r nwyddau eu defnyddio. Er enghraifft, os yw menyw sy'n chwe mis yn feichiog yn prynu dillad i'w baban, a fyddai'n rhesymol i'r cyfnod rhedeg o ddyddiad geni'r babi, am y byddai'n rhesymol i'r masnachwr ddeall na fyddant yn cael eu defnyddio tan hynny?

[Rhagor o Wybodaeth: Gwrthod nwyddau diffygiol yn fuan ar ôl eu prynu](#)

C1a: A ydych chi'n credu bod 30 diwrnod yn gyfnod rhesymol ar gyfer dychwelyd nwyddau diffygiol i gael ad-daliad llawn?

C1b: Os ydych chi'n credu y dylid pennu cyfnod gwahanol, boed yn gyfnod sy'n hirach neu'n fyrrach na 30 diwrnod, nodwch beth rydych chi'n credu y dylai'r terfyn fod a pham.

C2: A ddylai fod yna eithriad i'r terfyn o 30 diwrnod os yw'r defnyddiwr a'r masnachwr yn deall yn rhesymol y gallai fod yna gyfnod o oedi cyn y câi'r nwyddau eu defnyddio?

Y tu hwnt i'r cyfnod yn union ar ôl prynu'r nwyddau, nid oes hawl gyfreithiol awtomatig gan ddefnyddiwr i gael ad-daliad am nwyddau diffygiol. Yn hytrach, rhaid rhoi cyfle i'r masnachwr gywiro'r nam trwy atgyweirio'r nwyddau neu ddarparu rhai newydd yn eu lle, cyn y gellir mynnu ad-daliad.

Ni all defnyddiwr fynnu cael ad-daliad eto oni bai y byddai'n amhosibl atgyweirio neu amnewid y nwydd, y byddai hyn yn peri "anghyfleustra sylweddol", neu y byddai'n mynd â'r mater y tu hwnt i "gyfnod rhesymol". Nid yw ystyr yr ymadroddion hyn yn amlwg.

Gall rhai defnyddwyr eu cael eu hunain yn gaeth mewn cylch o atgyweirio neu gael nwyddau amnewid diffygiol, am nad yw'n glir yn aml sawl atgyweiriad neu nwydd amnewid y mae'n rhaid i ddefnyddiwr eu derbyn cyn y gallant fynnu am ad-daliad.

[Rhagor o Wybodaeth: Atgyweirio neu amnewid nwyddau ar ôl diwedd y cyfnod o 30 diwrnod](#)

[Rhagor o Wybodaeth: Beth fydd yn digwydd os na ellir atgyweirio neu amnewid y nwydd, neu os yw'n ddiffygiol o hyd?](#)

C3: A ydych chi'n credu y dylai fod yna derfyn ar nifer yr atgyweiriadau neu'r nwyddau amnewid y mae'n rhaid i'r defnyddiwr eu derbyn cyn y gall ofyn am ad-daliad?

C4: A ydych chi'n credu y dylai'r terfyn hwn fod ar sail nifer sefydlog o atgyweiriadau/nwyddau amnewid, neu ar gyfanswm yr amser sy'n cael ei gymryd i atgyweirio'r nwydd/darparu nwyddau amnewid?

C5: Pa bai cyfyngiad ar y nifer o atgyweiriadau neu nwyddau amnewid y byddai'n rhaid i'r cwsmer eu derbyn cyn y gallai ofyn am ad-daliad, beth ddylai'r terfyn hwnnw fod?

C6: Pe bai cyfyngiad ar y cyfnod a gymerir i atgyweirio neu amnewid eitem, pa hyd ddylai'r cyfnod hwnnw fod?

Os na all y masnachwr gynnig atgyweiriad/amnewid y nwydd o fewn y gofynion cyfredol, neu os yw'n methu ag atgyweirio neu amnewid y nwydd o fewn y gofynion cyfredol, gall y defnyddiwr ddewis dychwelyd y nwydd i gael ad-daliad. Ond gall y masnachwr leihau maint yr ad-daliad i gymryd y defnydd a wnaed o'r nwydd i ystyriaeth.

Er enghraifft, pe bai peiriant torri gwair gwerth £100 yn methu 6 mis ar ôl ei brynu, ac nad oedd modd ei atgyweirio, ni fyddai'n rhaid i'r masnachwr ad-dalu'r £100 yn llawn am fod y defnyddiwr wedi bod yn ei ddefnyddio ers 6 mis.

Fodd bynnag, ar hyn o bryd, nid oes unrhyw reolau o ran faint y gall y masnachwr ei ddiwynnu o'r ad-daliad.

[Rhagor o Wybodaeth: Ad-daliadau \(â didyniadau\) neu leihau'r pris os byddwch chi'n cadw'r nwyddau](#)

C7: A ydych chi'n credu ei bod hi'n iawn y dylai masnachwr gael didynnu swm o ad-daliad er mwyn cymryd i ystyriaeth y defnydd a wnaed o'r eitem ers ei phrynu?

C8: A ydych chi'n credu y dylai'r gyfraith bennu'r uchafswm a ganiateir o ran didyniadau am ddefnydd?

C9a: A ydych chi'n meddwl y dylai eitemau sydd werth llai na swm penodol gael eu heithrio rhag y didyniad - neu mewn geiriau eraill, a ddylai defnyddwyr gael ad-daliad llawn am yr eitemau gwerth is yma bob tro?

C9b: Os ydych chi, ar ba lefel ydych chi'n credu y dylid pennu'r trothwy?

Wrth gwrs, nid eitem nwydd yn llwyr yn y fan a'r lle yw'r unig ddull o gael gafael arni – gallech ei llogi, talu amdani dros gyfnod estynedig, neu gychwyn cytundeb hurbwrcas, lle cewch benderfynu ar ddiwedd y contract a ydych am gymryd perchnogaeth ohoni neu beidio. Weithiau, gallwch gael eitem trwy gyfnwid un peth am beth arall.

Gall hawliau defnyddwyr amrywio os yw nwydd yn ddiffygiol yn dibynnu ar y dull y mae'r defnyddiwr yn ei ddefnyddio i'w caffael. Gallai hyn beri dryswch i'r defnyddiwr a'r masnachwr – yn enwedig am nad yw hi'n glir bob tro pa fath o contract sydd o dan sylw.

Rydyn ni'n cynnig symleiddio pethau trwy bennu'r un hawliau defnyddwyr ar gyfer y gwahanol fathau o contractau. Fel hyn, dylai masnachwyr a defnyddwyr wybod beth y gallant ei ddisgwyl bob tro os yw'r nwyddau'n ddiffygiol, dim ots pa ddull a ddefnyddiwyd i dalu amdanynt.

[Rhagor o Wybodaeth: Gwahanol fathau o gontractau](#)

[Rhagor o Wybodaeth: Gwahanol fathau o hawliau](#)

C10: A ydych chi'n credu ei bod hi'n ddoeth sicrhau bod y rheolau ar gyfer gwahanol fathau o gontractau mor debyg â phosibl i'w gilydd?

Cyflenwi Gwasanaethau

Mae cwynion am wasanaethau o ansawdd gwael yn gyffredin, gyda llawer o anghydfodau'n codi pan fo'r busnes o'r farn ei fod wedi gwneud gwaith da, ond nad yw'r defnyddiwr yn teimlo ei fod wedi cael y gwasanaeth yr oedd yn disgwyl ei gael. Fodd bynnag, nid oes fawr ddim yn y ddeddfwriaeth defnyddwyr gyfredol i ymdrin â hawliau cyffredinol prynwyr, a rhwymedigaethau masnachwyr, o ran contractau i gyflenwi gwasanaethau. Mae'n dibynnu'n helaeth ar y gyfraith gyffredin a'r gyfraith contractio sy'n ei gwneud yn anos i bobl nad ydynt yn gyfreithwyr ei deall.

Y problemau

Mae adborth gan ddefnyddwyr a masnachwyr wedi dangos rhywfaint o ddryswch o ran pa hawliau ac atebion sydd ar gael pan fo pethau'n mynd o'i le. Ar y cyfan, mae gan ddefnyddwyr llai o hawliau statudol o lawer wrth brynu gwasanaeth gwael nac wrth brynu nwyddau diffygiol.

Ar hyn o bryd, y gofyniad yw bod rhaid i'r masnachwr (darparydd y gwasanaeth) ddarparu'r gwasanaeth â "gofal a medr rhesymol", er bod hyn yn cael ei fynegi'n ddigon amwys ar ffurf 'amod ymhlyg', yn hytrach na hawl neu warant statudol.

Yn ogystal, gall darparydd gwasanaeth gyfyngu ar ei atebolrwydd neu ei osgoi yn llwyr os nad yw'n darparu'r gwasanaeth â gofal a medr rhesymol, cyhyd â'i bod yn rhesymol gwneud hynny.

Ar hyn o bryd, nid oes unrhyw ateb statudol pan nad yw'r prawf o ran 'gofal a medr rhesymol' yn cael ei ddiwallu. Mae'r Llywodraeth yn cynnig symleiddio'r gyfraith a'i gwneud yn gliriach ar gyfer defnyddwyr a masnachwyr.

Ein cynigion

Rydyn ni'n cynnig pennu "gwarant statudol" glir i ddefnyddwyr fel sicrwydd y caiff yr holl wasanaethau eu cyflenwi â "gofal a medr rhesymol." Fel y byddwn yn esbonio isod, lle na chaiff y gwarant yma ei chyflawni, rydyn ni'n cynnig y gosod gofyniad ar ddarparwyr i gynnig rhai atebion statudol sylfaenol na fydd modd iddynt contractio allan ohonynt

[Rhagor o Wybodaeth: Pa hawliau sydd gan ddefnyddwyr ar hyn o bryd?](#)

[Rhagor o Wybodaeth: Beth fydd yn digwydd os oes rhywbeth yn mynd o'i le?](#)

C1: A ydych chi'n cytuno y byddai cyflwyno gwarant statudol yn helpu defnyddwyr a masnachwyr i ddeall eu hawliau a'u rhwymedigaethau? Nodwch eich sylwadau am unrhyw broblemau rydych chi'n eu rhagweld o ran y dull hwn o weithredu.

Am y tro cyntaf, rydyn ni'n cynnig pennu pa atebion statudol sylfaenol y byddai angen i ddarparwydd gwasanaethau eu cynnig bob tro os na chaiff y gwarant ei diwallu. Bydd y rhain yn gofyn bod y cyflenwr:

- Yn ailgyflawni'r gwasanaeth yn rhannol neu'n llwyr, fel bo hynny'n briodol, heb godi tâl; ac os nad yw hyn yn cywiro'r broblem neu os na fyddai'n bosibl ailgyflawni'r gwasanaeth,
- Gostwng pris y gwasanaeth i gyflenwi'r elfen na chafodd ei pherfformio â gofal a medr rhesymol

[Rhagor o Wybodaeth: Y Gwarant Statudol i gyflawni gwasanaeth â gofal a medr rhesymol](#)

[Rhagor o Wybodaeth: Perfformiad ac Ystyriaeth](#)

C2a: A ydych chi'n cytuno y bydd cyflwyno'r atebion statudol hyn yn helpu defnyddwyr a masnachwyr i ddatrys materion yn gynt?

C2b: Nodwch eich sylwadau os ydych chi'n rhagweld unrhyw anawsterau gyda'r atebion arfaethedig.

[Rhagor o Wybodaeth: Atebion Statudol Sylfaenol](#)

Mae'r Llywodraeth yn credu y byddai'r cynigion hyn yn symleiddio ac yn dod â chysondeb i'r sefyllfa sydd ohoni, ond na fyddant yn llwyr ddatrys y problemau ar gyfer defnyddwyr a masnachwyr.

Nid yw'r cynigion yn trafod:

- Y gwahaniaethau rhwng hawliau a rhwymedigaethau mewn perthynas â gwerthu nwyddau a chyflenwi gwasanaethau,
- Yr anawsterau ymarferol sy'n codi wrth i ddefnyddwyr farnu a yw gwasanaeth wedi cael ei gyflenwi â gofal a medr rhesymol ai peidio.

Felly, hoffai'r Llywodraeth glywed eich safbwyntiau hefyd ar y posibilïadau o ran cyflwyno hawl i ffrwyth y gwasanaeth fod o ansawdd boddhaol (a ddylai gynnwys addasrwydd at y pwrpas), yn unol â'r drefn gwerthu nwyddau. Er y gallai fod yna fanteision aruthrol i gyflwyno safon o'r fath, gallai olygu cymhlethdodau hefyd. Er enghraifft, wrth brynu nwyddau, mae hi'n glir iawn fel rheol a yw'r eitem yn addas at ei bwrpas neu beidio – mae'r nwydd naill ai'n gwneud beth y mae e i fod i'w gwneud, neu nid yw'n gwneud hynny. Fodd bynnag, mae pethau'n gallu bod yn fwy cymhleth gyda gwasanaethau. Gall y bwlch rhwng disgwyliadau'r defnyddiwr a'r hyn sy'n cael ei gyflenwi ddibynnu ar nifer o ffactorau. Er enghraifft natur y gwasanaeth, graddfa'r wybodaeth arbenigol neu'r medr y mae darparwydd y gwasanaeth yn ei defnyddio; dealltwriaeth y defnyddiwr o ran beth mae'r gwasanaeth yn ei gynnwys, a'r risg hwyrach na fydd pethau bob tro'n digwydd yn y modd y mae'r defnyddiwr yn credu y dylen nhw.

[Rhagor o Wybodaeth: Safon ar sail canlyniadau?](#)

Gallai symud i brofi gwasanaethau ar sail ansawdd boddhaol ('ar sail canlyniadau') gael effaith wahanol iawn ar draws gwahanol sectorau, a gallai ddwyn goblygiadau anfwriadol yn ogystal â manteision sylweddol.

Rydyn ni'n credu y byddai'r effaith yn fwyaf buddiol, ac â'r nifer leiaf o oblygiadau anfwriadol, pe baem ni'n cymhwyso'r safon newydd hon i wasanaethau sy'n ymwneud â nwyddau sy'n eiddo i'r defnyddiwr, er enghraifft, gosod, trwsio neu gyflwyno gwasanaethau. Yn yr achosion hyn, mae'n debyg y byddai'r defnyddiwr yn disgwyl i'r nwyddau fod o "ansawdd boddhaol" ar ôl cyflawni'r gwasanaeth, ac mae'n ddigon posibl bod y Llysoedd eisoes yn cynnig iawndal i ddefnyddwyr os nad ydyn nhw.

Ar y llaw arall, mae canlyniadau gwasanaethau pur, fel addysg neu gyngor ar fuddsoddiadau, a gwasanaethau ar y person, fel gwasanaethau meddygol, yn annelwig iawn a gallai fod yn anodd cymhwyso safon ar sail canlyniadau yn yr achosion hyn, a/neu gallai'r safon ddwyn costau newydd sylweddol yn hynny o beth.

Gellir gweld rhagor o fanylion am y cynigion hyn yn y papur ymgynghori llawn, paragraffau 6.112 -6.148.

C3: A ydych chi'n credu y gallai defnyddwyr elwa ar safon ar sail canlyniadau ar gyfer gwasanaethau? Hynny yw, a fyddai'r manteision uniongyrchol i'r defnyddwyr yn drech nag unrhyw godiad mewn prisiau a fyddai'n deillio o'r costau uwch i fusnesau?

C4: A ydych chi'n meddwl y byddai'n werth cyflwyno safon "ansawdd boddhaol" yn unswydd ar gyfer gwasanaethau sy'n gysylltiedig ag eiddo defnyddwyr?

Cyflenwi Cynnwys Digidol

Mae cynnwys digidol yn cwmpasu amrywiaeth eang o nwyddau ar ffurf ddigidol fel meddalwedd, ffilmiau, cerddoriaeth, apps, gemau ac e-lyfrau. Gellir ei darparu cynnwys digidol ar ddisg, ei ddadlwytho, ei ffrydio neu ei gyrchu ar lein. Byddwn yn diffinio cynnwys digidol fel 'data sy'n cael ei gynhyrchu a'i gyflenwi ar ffurf ddigidol.' O dan gyfreithiau cyfredol y DU, nid yw'n glir pa hawliau sydd gan y defnyddiwr os yw'r cynnwys digidol a gyflenwir ar ei gyfer yn ddiffygiol, a beth y gall defnyddiwr ddisgwyl ei gael i wneud iawn am hyn.

[Rhagor o Wybodaeth: Ansicrwydd cyfreithiol](#)

C1: A ydych chi'n cytuno y dylem nodi'n glir pa hawliau cyfreithiol sydd gan ddefnyddiwr mewn trafodion o ran cynnwys digidol?

Rydyn ni'n cynnig y dylai fod gan ddefnyddwyr yr hawliau canlynol mewn perthynas â chynnwys digidol:

1. rhaid i'r cynnwys digidol gyd-fynd ag unrhyw ddisgrifiad a roddwyd;
2. rhaid i'r cynnwys digidol fod o ansawdd boddhaol, sy'n golygu y dylai fodloni disgwyliadau person rhesymol, gan gymryd yr holl amgylchiadau perthnasol i ystyriaeth;
3. rhaid i'r cynnwys digidol gyd-fynd ag unrhyw fersiwn brawf neu ddemo;
4. rhaid i'r masnachwr fod â'r hawl i gyflenwi'r cynnwys digidol ac ni ddylai osod y defnyddiwr mewn sefyllfa lle mae'r defnyddiwr yn torri hawlfraint o ran y cynnwys digidol.

[Rhagor o Wybodaeth: Hawliau o ran ansawdd cynnwys digidol](#)

C2: Ar y cyfan, a ydych chi'n credu bod yr hawliau hyn yn briodol ar gyfer cynnwys digidol?

Os nad yw cynnwys digidol yn cydymffurfio â'r hawliau uchod, rydyn ni'n ystyried pa atebion statudol a ddylai gael eu cymhwyso, gan gadw mewn golwg natur cynnwys digidol o'i gymharu â nwyddau ffisegol.

[Rhagor o Wybodaeth: Atebion – beth sy'n digwydd pan fo pethau'n mynd o'i le](#)

C3a: Beth, yn eich barn chi, fyddai'n ganlyniad teg ac ymarferol i'r defnyddiwr pe bai cynnwys digidol yn methu â chyflawni'r hawliau uchod?

C3b: Nodwch sylwadau am eich ateb, a/neu awgrymwch atebion eraill os ydych chi'n credu y byddai'r rhain yn gweithio'n well.

Weithiau, mae defnyddio cynnwys digidol yn gofyn am ddwy elfen: y data digidol ei hun, plws gwasanaeth sy'n golygu bod modd cyrchu'r data (a elwir yn 'wasanaeth cysylltiedig'). Gallai hyn fod yn wasanaeth i ddadlwytho meddalwedd er enghraifft, neu'n wasanaeth i gyrchu prif gyfrifiadur ar lein i chwarae gêm. Ni all y defnyddiwr defnyddio'r cynnwys digidol y mae e wedi ei brynu heb y gwasanaethau cysylltiedig hyn. Gallai rhai problemau

gyda chynnwys digidol godi oherwydd methiant un o'r gwasanaethau cysylltiedig yn hytrach na methiant y ffeil data (y cynnwys digidol) ei hun.

Rydyn ni'n ystyried:

- 1) A ddylai pecyn cyflawn y cynnwys digidol (h.y. y ffeil ddigidol ei hun a'r cyfrwng o gyrchu/defnyddio'r ffeil ddigidol) fod o ansawdd foddhaol (h.y. bodloni'r hawliau uchod o ran cynnwys digidol); NEU
- 2) Ai'r ffeil ddigidol ei hun yn unig ddylai fod o safon foddhaol, tra dylid darparu'r dull o gyrchu neu ddefnyddio'r ffeil ddigidol (y gwasanaeth cysylltiedig) â gofal a medr rhesymol.

[Rhagor o Wybodaeth: Dwy astudiaeth achos sy'n dangos beth y byddai'r opsiynau hyn yn ei olygu'n ymarferol.](#)

Gallai problem gyda chysylltiad rhyngwyd y defnyddiwr beri trafferthion (sy'n enghraifft o beth rydyn ni'n ei alw'n 'wasanaeth galluogi'). Fel rheol, nid oes gan ddarparwyd y cynnwys digidol unrhyw reolaeth dros gysylltiad y defnyddiwr â'r rhyngwyd nac unrhyw gysylltiad â darparwyd y gwasanaeth rhyngwyd. Mae'r gwasanaethau galluogi hyn felly ar wahân i ddarpariaeth y cynnwys digidol fel rheol, ac rydyn ni'n cynnig eu bod yn dod o dan y cynigion yn yr ymgynghoriad am wasanaethau.

[Rhagor o Wybodaeth: Diffiniad o wasanaethau cysylltiedig a galluogi](#)

C4: Ydych chi'n credu y dylai'r defnyddiwr allu disgwyl:

- a. I becyn cyflawn y cynnwys digidol (sy'n cynnwys y ffeil ddigidol ei hun a'r dull o gyrchu'r cynnwys digidol) fod o ansawdd boddhaol (h.y. bodloni'r hawliau uchod o ran cynnwys digidol)? NEU
- b. I'r data digidol ei hun fod o ansawdd boddhaol, ond bod y gwasanaeth cysylltiedig (sy'n angenrheidiol i gyrchu'r cynnwys digidol) yn cael ei ddarparu â 'medr a gofal rhesymol' NEU
- c. Arall (rhowch y manylion yn yr adran sylwadau).

Atodiad A: Rhagor o Wybodaeth am gyflenwi nwyddau

Gwrthod nwyddau diffygiol yn fuan ar ôl eu prynu

Os ceir bod nwydd yn ddiffygiol neu nad yw'n cyd-fynd â'r disgrifiad a gafodd y defnyddiwr adeg ei brynu, gall y defnyddiwr ei 'wrthod' - ystyr hyn yn ei hanfod yw dychwelyd y nwyddau i'r masnachwr a chael yr arian yn ôl.

Dim ond o fewn 'cyfnod rhesymol' ar ôl eu prynu y gall defnyddwyr wrthod nwyddau (fel yr esbonnir isod, mae yna wahaniaethau os yw'r nwyddau'n cael eu cyflenwi trwy ddulliau eraill). Gall y defnyddiwr wneud hyn ar yr amod nad yw e wedi dynodi i'r masnachwr ei fod yn derbyn y nwyddau ac nad yw e wedi gwneud dim sy'n dangos ei fod wedi trin y nwyddau fel ei nwyddau ei hun (e.e. altro'r nwyddau neu geisio trwsio'r nwyddau ei hun). Rhaid rhoi 'cyfle rhesymol' i'r defnyddiwr archwilio'r nwyddau cyn y gall golli'r hawl i'w gwrthod.

Bydd ystyr 'cyfnod rhesymol' yn dibynnu ar yr amgylchiadau ac ar ba mor gymhleth yw'r nwyddau (er enghraifft byddai'n cymryd mwy o amser i werthuso car na chyllell i'r gegin). Ar y cyfan, dim ond cyfnod byr sydd gan ddefnyddwyr i wrthod nwyddau.

Mae'r Llywodraeth yn cynnig eglurhau hyn trwy bennu cyfnod arferol o 30 diwrnod ar gyfer hawl i wrthod nwyddau diffygiol ar ôl eu prynu. Mae dau eithriad yn hyn o beth:

- a) os yw'r nwydd yn ddarfodus ac na fyddai disgwyl iddo bara 30 diwrnod (e.e. brechdan)
- b) os byddai'n rhesymol disgwyl i'r ddwy ochr ddeall hwyrach y bydd yna gyfnod o oedi cyn y caiff y nwydd ei ddefnyddio, sy'n golygu na fyddai 30 diwrnod yn gyfnod digonol i'r defnyddiwr archwilio a phrofi'r nwydd, (e.e. siwmpwr a brynwyd ar gyfer y Nadolig).

Mae'r Llywodraeth yn cynnig y dylid gohirio'r cyfnod o 30 diwrnod wrth gyflawni unrhyw waith atgyweirio neu wrth ddisgwyl i nwydd amnewid gyrraedd.

Mae'r Llywodraeth yn cynnig y dylid rhoi o leiaf 7 diwrnod i ddefnyddwyr archwilio nwyddau ar ôl eu hatgyweirio (neu weddill y cyfnod gohiredig o 30 diwrnod, p'run bynnag sydd hiraf). Mae'r Llywodraeth yn cynnig yr ychwanegiad hwn am ei bod yn awyddus y dylai'r defnyddwyr deimlo bod atgyweirio yn ddewis dyls, hyd yn oed o fewn y 30 diwrnod cyntaf, yn hytrach na'u bod yn gorfod gwrthod y nwydd, a fyddai'n cael effaith niweidiol ar fasnachwyr ac ar yr amgylchedd.

Heblaw am yr ychwanegiad hwn, pe bai nam yn dod i'r golwg ar ddiwrnod 29 ac yn cael ei drwsio, dim ond un diwrnod fyddai gan y defnyddiwr i archwilio'r nwydd cyn i'r cyfnod ar gyfer dewis ei wrthod ddod i ben.

Atgyweirio neu amnewid ar ôl diwedd y cyfnod o 30 diwrnod

Os ceir bod nwydd yn ddiffygiol ar ôl i'r cyfnod o 30 diwrnod ddod i ben, yna ni all y defnyddiwr fynnu cael ad-daliad, ond ar y cyfan, rhaid rhoi cyfle i'r masnachwr ei atgyweirio neu gynnig nwydd newydd yn ei le.

Gall cwsmer ddewis naill ai atgyweirio neu amnewid y nwydd. Fodd bynnag, ni all defnyddiwr fynnu un o'r dewisiadau dros y llall os yw un yn amhosibl neu'n anghymesur o'i gymharu â'r llall.

Beth fydd yn digwydd os na ellir atgyweirio neu amnewid y nwydd neu os yw'n ddiffygiol o hyd?

Os yw'r masnachwr yn methu â darparu atgyweiriad neu nwydd amnewid cyn pen 'cyfnod rhesymol' neu heb achosi 'anghyfleustra sylweddol' i'r defnyddiwr, neu pe byddai'n amhosibl atgyweirio neu amnewid y nwydd, mae dewisiadau eraill ar gael i'r defnyddiwr. Ond gall rhai cwsmeriaid ei chael hi'n anodd dadlau nad yw'r atgyweiriad neu'r amnewidiad wedi cael ei ddarparu yn unol â'r gofynion hyn, a gallai fynd yn gaeth i gylch o atgyweirio neu ddarparu nwyddau amnewid.

Mae'r Llywodraeth yn cynnig atgyfnerthu hawliau defnyddwyr yn hyn o beth trwy osod cyfyngiad ar nifer yr atgyweiriadau a nwyddau amnewid y mae'n rhaid i ddefnyddiwr eu derbyn cyn bod ganddo'r hawl i fynnu ad-daliad neu ostyngiad yn y pris.

Ad-daliadau (â didyniad) neu ostyngiadau mewn pris (os byddwch chi'n cadw'r nwyddau)

Os yw'r masnachwr yn methu ag atgyweirio'r nwydd neu ei amnewid cyn pen 'cyfnod rhesymol', neu heb achosi 'anghyfleustra sylweddol' i'r defnyddiwr, neu os nad oes modd atgyweirio neu amnewid y nwydd, gall y defnyddiwr naill ai ddewis cadw'r nwydd a chael didyniad o 'swm priodol' o'r pris prynu; neu derfynu ei gontract â'r masnachwr, gan ddychwelyd y nwydd a chael ad-daliad.

Os bydd y defnyddiwr yn dewis dychwelyd y nwydd a chael ad-daliad, nid oes angen i'r ad-daliad fod gyfwerth â'r pris prynu llawn a dalwyd, am y gall y masnachwr ddiodynnu swm i gymryd i ystyriaeth y defnydd a wnaed o'r nwydd. Nid yw'r gyfraith yn pennu swm y didyniad, na'r dull o'i gyfrif.

Mae'r Llywodraeth yn ystyried sawl opsiwn o ran pennu'r didyniad uchaf y gall masnachwr ei wneud am ddefnydd. Yn gryno, dyma'r opsiynau sydd dan ystyriaeth:

- a. Na ddylid cynnig unrhyw ddiodyniad ar gyfer y chwe mis cyntaf ar ôl prynu'r nwydd (h.y. byddai ad-daliad llawn yn orfodol), wedyn byddai trothwyon yn gymwys o ran isafswm yr ad-daliad y byddai'n rhaid i'r cwsmer ei dderbyn - byddai isafswm yr ad-daliad yn gostwng yn raddol bob chwe mis, ac yn dod i ben chwe blynedd ar ôl prynu'r nwydd (pum mlynedd yn yr Alban); am fod hawliau cyfreithiol defnyddwyr i hawlio ad-daliad yn dod i ben ar ôl y cyfnodau hyn;
- b. Na ddylid caniatáu unrhyw ddiodyniad yn ystod y tri mis cyntaf, wedyn byddai trothwyon yn berthnasol o ran isafswm yr ad-daliad y byddai'n rhaid i'r cwsmer ei

- c. Cymhwyso un o'r cynlluniau uchod ar gyfer trothwyon gostyngol (a neu b), ond gan ganiatáu hefyd ar gyfer eithriadau lle ceir tystiolaeth wrthrychol am werth ail-law'r nwyddau o dan sylw gan drydydd barti.

Mae'r Llywodraeth yn ystyried hefyd y dewis o beidio â gwneud unrhyw newidiadau i'r drefn gyfredol, ac i ddileu'r hawl i fasnachwyr wneud didyniadau am ddefnydd, yn ogystal â chyfuniadau o opsiynau (a) i (c).

Gwahanol fathau o gontractau

Nid yw pob dull o gyflenwi nwyddau yn dod o dan gwmpas y cyfreithiau defnyddwyr. Ar gyfer y dulliau o gyflenwi nwyddau sydd yn dod o fewn eu cwmpas, mae yna wahaniaethau yn y ffyrdd y mae'r gyfraith yn amddiffyn defnyddwyr. Mae'r canlynol yn dod o fewn cwmpas y gyfraith (dyma'r dulliau o gyflenwi dan gontract):

- **Gwerthiant** – cyfnewid nwyddau am arian (gwerthiannau yw'r rhan fwyaf o drafodion adwerthu safonol)
- **Gwerthiant Amodol** – gwerthiant lle mae'r defnyddiwr yn talu mewn rhandaliadau ac nad yw'n cymryd perchnogaeth ar y nwyddau nes ei fod yn talu'r rhandaliad olaf, er y gall ddefnyddio'r nwyddau yn y cyfamser
- **Ffeirio neu Gyfnewid** – nwyddau sy'n cael eu cyfnewid am rywbeth heblaw arian
- **Gwaith a Deunydd** - nwyddau a gyflenwir yn rhan gysylltiedig o gontract am waith neu wasanaethau
- **Hurbwrcas** – contract llogi ag opsiwn i brynu'r nwyddau ar ddiwedd y cyfnod llogi
- **Llogi** – contract llogi heb unrhyw fwriad i'r defnyddiwr gymryd perchnogaeth ar y nwyddau

Nid yw'n amlwg bob tro pa fath o gontract a wnaed (er enghraifft, gall trefniadau gwerthu amodol a hurbwrcas fod yn debyg iawn i'r gilydd i bob golwg). Mae hyn yn gallu effeithio ar hawliau'r defnyddiwr am nad ydynt yr un fath drwyddi draw.

Y gwahanol fathau o hawliau

Yn dibynnu ar y math o gontract, mae gwahanol hawliau defnyddwyr yn bodoli ar hyn o bryd.

Gwrthod nwyddau diffygiol i gael ad-daliad llawn

Mae hyn naill ai:

- yn hawl **byrdymor** (yn achos gwerthiant) lle rhaid canfod y nam cyn pen 'cyfnod rhesymol'; neu
 - yn hawl **hirdymor** (yn achos contractau eraill) lle gellir gwrthod y nwyddau ar unrhyw adeg cyn pen 6 blynedd (5
-

Yn y naill achos a'r llall, rhaid i'r defnyddiwr brofi y bu'r nam yn bresennol adeg ei gyflenwi.

Atgyweirio neu amnewid nwyddau

Yn achos rhai mathau o gontractau, mae hawl gan y defnyddiwr i fynnu bod y nwydd diffygiol yn cael ei atgyweirio neu ei amnewid. Fel isod, nid yw hyn yn gymwys i logi neu hurbwrcas.

Gostyngiad mewn pris neu ad-daliad

Yn achos rhai mathau o gontractau, mae hawl gan y defnyddiwr i gael gostyngiad rhesymol yng nghost y nwydd diffygiol, neu ad-daliad. Fel isod, nid yw hyn yn gymwys i logi neu hurbwrcas.

Er mwyn cael y naill neu'r llall o'r canlyniadau hyn, rhaid nad oes modd atgyweirio neu amnewid y nwydd cyn pen cyfnod rhesymol, neu heb achosi anghyfleustra sylweddol i'r defnyddiwr.

Mae'r gwahanol hawliau hyn yn gymwys fel a ganlyn:

Math o Gontract	Yr Atebion sydd ar gael (lle nad yw'r nwyddau o ansawdd boddhaol, neu lle nad ydynt yn cyd-fynd â disgrifiad neu sampl, neu lle nad ydynt yn addas at bwrpas hysbys)		
	Yr hawl i wrthod	Atgyweirio neu amnewid	...wedyn arian i ffwrdd (os byddwch chi'n cadw'r nwyddau, neu ad-daliad (rhannol))
Gwerthiant	Byrdymor	Ie	Ie
Gwerthiant Amodol	Hirdymor	Ie	Ie
Ffeirio neu Gyfnewid	Hirdymor	Ie	Ie
Gwaith a Deunydd	Hirdymor	Ie	Ie
Hurbwrcas	Hirdymor	Na	Na
Llogi	Hirdymor	Na	Na

Mae'r Llywodraeth yn cynnig symleiddio'r sefyllfa trwy gymhwyso'r un hawliau defnyddwyr i bob math o gontract. Byddai'r hawliau hyn yn seiliedig ar yr hawliau sy'n gymwys i werthu nwyddau am taw'r rhain yw'r hawliau a ddefnyddir amlaf.

Atodiad B: Rhagor o wybodaeth am gyflenwi gwasanaethau

Pa hawliau sydd gan ddefnyddwyr ar hyn o bryd?

Wrth brynu gwasanaethau, mae hawliau gan ddefnyddwyr o dan nifer o ddarnau trawsdorrol o ddeddfwriaeth. Mae'r ymgynghoriad hwn yn canolbwyntio ar hawliau'r defnyddiwr wrth brynu gwasanaethau sy'n ddiffygiol neu'n wael. Mae yna ddarnau eraill o ddeddfwriaeth sy'n amddiffyn defnyddwyr - rhag arferion camarweiniol neu ymosodol a thelerau contract annheg er enghraifft - ond mae'r rhain yn dod o dan gynigion ehangach y Llywodraeth i ddiwygio'r gyfraith defnyddwyr yn hytrach na'r ymgynghoriad penodedig hwn.

Pan fo rhywun yn prynu gwasanaeth, mae hyn yn cychwyn contract - a all fod yn contract llafar neu'n un ysgrifenedig. Yng nghwrs y pryniant, gall y ddau barti drafod telerau'r contract gan gytuno ar unrhyw ddarpariaethau penodedig. Hwyrach na fydd telerau eraill wedi cael eu cytuno'n benodol, ond byddant yn dal yn rhan o'r contract am fod y gyfraith (naill ai'r ddeddfwriaeth neu'r gyfraith achosion) yn dynodi hynny. Mae'r ddeddfwriaeth yn darparu bod yn rhaid darparu gwasanaethau â gofal a medr rhesymol yng Nghymru a Lloegr (ac mae'r gyfraith gyffredin yn yr Alban yn ymhlygu ymadrodd tebyg iawn). Mae'n darparu hefyd bod yn rhaid cyflenwi'r gwasanaeth cyn pen cyfnod rhesymol, a lle nad yw pris y gwasanaeth yn cael ei drafod a'i gymeradwyo cyn cyflawni'r gwasanaeth, bydd y defnyddiwr yn talu pris rhesymol (bydd beth sy'n rhesymol yn dibynnu ar yr amgylchiadau a'r math o wasanaeth sy'n cael ei gyflenwi).

Beth fydd yn digwydd os oes rhywbeth yn mynd o'i le?

Nid yw hawliau'r defnyddiwr a rhwymedigaethau'r busnes yn glir bob tro pan fo rhywbeth yn mynd o'i le.

Yn gyntaf, os bydd defnyddiwr yn prynu gwasanaeth ac nad yw'n cael ei gyflenwi â gofal a medr rhesymol, mae llys yng Nghymru a Lloegr yn annhebygol o adael i'r defnyddiwr derfynu'r contract, ond gallai fynnu bod darparydd y gwasanaeth yn talu swm priodol o arian i'r defnyddiwr i wneud iawn am unrhyw broblemau. Yn ymarferol, mae hyn yn golygu y byddai angen i'r defnyddiwr dalu am y gwasanaeth o addurno ei hystafell fyw o hyd, ond gallai gael arian (iawndal) i adnewyddu'r carped lle sarnodd yr addurnwr baent. Ar y defnyddiwr mae'r cyfrifoldeb dros brofi nad oedd yr addurnwr wedi darparu'r gwasanaeth â gofal a medr rhesymol.

Yn ail, nid oes dim yn y ddeddfwriaeth a fyddai'n gorfodi darparwyr gwasanaethau i gymryd camau i gywiro unrhyw broblemau eu hunain h.y. nid oes unrhyw atebion statudol ar hyn o bryd. Er enghraifft, nid oes unrhyw ofyniad ar ddarparydd y gwasanaeth i ail-beintio rhannau o ystafell fyw'r defnyddiwr os nad yw'r defnyddiwr yn fodlon ei fod wedi cyrraedd yr holl gorneli.

Yn drydydd, gall darparydd y gwasanaeth gynnwys amod yn y contract sydd naill ai'n gosod terfyn ar faint o iawndal ariannol y byddai'n atebol i'w dalu pe bai rhywbeth yn mynd o'i le, neu'n cau allan unrhyw atebolrwydd o gwbl. Mae'r gyfraith yn caniatáu i ddarparydd gwasanaeth gyfyngu ar ei atebolrwydd neu ei osgoi, cyhyd ag y bo hynny'n rhesymol. Er enghraifft, gallai gostio £500 i'r darparydd osod carped newydd sy'n union yr un fath a'r un oedd yno eisoes ar gyfer y defnyddiwr, ond mae'r addurnwr wedi pennu terfyn o £300 ar ei atebolrwydd yn y contract. Gallai hyn fod yn rhesymol os yw darparydd y gwasanaeth yn unig fasnachwr sydd ond yn gallu cael yswiriant fforddiadwy o hyd at £300. Ni châi

darparwyr gwasanaethau gyfyngu ar eu hatebolrwydd petai'r diffyg yn achosi anaf corfforol neu farwolaeth.

Y Gwarant Statudol y caiff y gwasanaeth ei gyflawni â gofal a medr rhesymol

Mae'r Llywodraeth yn cynnig cyflwyno gwarant statudol i'r gyfraith sy'n rhoi'r hawl i ddefnyddwyr i fynnu bod y gwasanaeth y maent yn ei brynu yn cael ei gyflawni â gofal a medr rhesymol. Ni fwriedir i'r cynnig hwn newid sylwedd y gyfraith yn nhermau'r safon y mae angen i ddarparwydd y gwasanaeth ei chyflawni, ond bydd hyn yn fwy eglur i'r busnes a'r defnyddiwr ei ddeall. Ni fydd hyn yn atal y ddwy ochr rhag cytuno mynd y tu hwnt i ofynion y gwarant statudol os byddant yn dymuno. Bydd rhai goblygiadau ynghlwm wrth hyn fodd bynnag. Un amlwg yw y bydd y gwarant yn golygu y bydd angen i ddarparwydd y gwasanaeth gynnig "atebion statudol" ar ffurf atgyweirio, ail-wneud neu gynnig gostyngiad ym mhris gwasanaeth. Ni chaiff y busnes gyfyngu ar ei atebolrwydd i gynnig gwneud iawn yn y modd hwn os yw'n methu â defnyddio gofal a medr rhesymol.

Perfformiad ac Ystyriaeth

Bydd y Gyfarwydddeb Hawliau Defnyddwyr a fydd yn dod i rym cyn bo hir yn gofyn bod pob busnes yn darparu gwybodaeth am y gwasanaeth ar gyfer y defnyddwyr cyn cychwyn contract. Bydd y wybodaeth yn cynnwys "prif nodweddion" y gwasanaeth, y pris neu ddadansoddiad o sut y caiff y pris ei gyfrif, a chyfnod darparu'r gwasanaeth. Yn ein barn ni, dylid cynnwys y wybodaeth hon ym mhob math o contract, oni bai bod y partion yn cytuno'n benodol fel arall (e.e. os yw eich peiriannydd yn nodi y bydd yn ymweld â'ch cartref rhwng 1-4pm i drwsio eich peiriant golchi yn rhan o'ch cytundeb, ac nad yw'n dod heb newid y cytundeb, yna byddai'n torri amodau'r contract).

Rydyn ni'n cynnig y dylai fod yna warant statudol y bydd y gwasanaeth yn cyd-fynd â'r wybodaeth a ddarparwyd mewn perthynas â'r gwasanaeth cyn gwneud y contract. Eto, nid ydym yn credu y bydd y diwygiad hwn yn newid sylwedd y gyfraith (ac eithrio mewn perthynas â'r atebion y gellir eu disgwyl).

Lle na chytunir ar gyfnod o ran y perfformiad, rydyn ni'n credu y dylai fod yna gyfnod diodyn o 30 diwrnod.

Byddwn yn parhau i sicrhau bod yna rwymedigaeth ar y cwsmer i dalu tâl rhesymol lle na chytunwyd ar bris penodol ar gyfer y gwasanaeth.

Atebion statudol sylfaenol

Nid yw'r ddeddfwriaeth gyfredol yn pennu unrhyw atebion penodedig i ddatrys anghydfodau rhwng defnyddwyr a busnesau pan fo problem gyda gwasanaeth. Ar hyn o bryd, rhaid i'r defnyddiwr a'r busnes gytuno ar ateb i'r broblem gyda'i gilydd, neu os nad oes modd gwneud hynny, gall y defnyddwyr fynd â'r achos i'r llys, ac os yw'r achos yn llwyddiannus, bydd y llys yn dyfarnu ateb priodol (ar ffurf iawndal fel rheol).

Trwy bennu atebion yn y ddeddfwriaeth, rydyn ni'n credu y gallai defnyddwyr deimlo mwy o hyder wrth fynnu eu hawliau, a dylai busnesau fod mewn sefyllfa well i'w hamddiffyn eu hunain rhag defnyddwyr sy'n mynnu mwy na'u hawl.

Bydd y cynigion a amlinellir isod yn gam tuag at alinio'r atebion sydd ar gael mewn perthynas â phrynu nwyddau a chynnwys digidol.

Mae'r Llywodraeth yn cynnig cyflwyno'r atebion canlynol lle nad yw gwasanaeth o unrhyw fath wedi cael ei ddarparu â gofal a medr rhesymol:

Haen 1:

- Dylai'r cyflenwr naill ai gywiro'r nam (e.e. ail-wneud yr elfen o'r gwasanaeth sy'n wael) neu ail-wneud y gwasanaeth cyfan;

Haen 2

- Dylai darparrydd y gwasanaeth roi gostyngiad ym mhris y gwasanaeth i ddarparu ar gyfer yr elfen na chafodd ei chyflawni â gofal a medr rhesymol.

O dan y cynigion hyn, ar y cyfan byddai gofyn i'r defnyddiwr adael i ddarparrydd y gwasanaeth gywiro neu ail-wneud y gwasanaeth (am ddim) cyn y gallai fynnu cael gostyngiad yn y pris. O dan rai amgylchiadau, gellid diystyru'r atebion yn haen 1 os nad ydynt yn ymarferol, er enghraifft pe na bai modd cyflawni atgyweiriad cyn pen cyfnod rhesymol o amser, neu heb beri anghyfleustra sylweddol i'r defnyddiwr; neu lle na fyddai cywiro'r nam neu ail-wneud y gwasanaeth o fudd i'r cwsmer. Er enghraifft, ni fyddai ailosod gwasanaeth band eang nad oedd wedi bod yn gweithio ers tri mis, ac ymestyn y contract, yn datrys yr anghyfleustra i'r defnyddiwr ar ei ben ei hun. O dan yr amgylchiadau hyn, byddai'n dderbyniol symud ymlaen i haen dau o'r ateb ar unwaith.

Bwriedir i'r atebion hyn gyd-fynd â'r atebion sydd ar gael mewn perthynas â chyflenwi nwyddau diffygiol, felly bydd hyn yn dod â rhywfaint o eglurder a chysondeb i'r defnyddiwr a'r busnes fel ei gilydd.

Safon ar sail canlyniadau?

Ni all y cynigion uchod fynd yr holl ffordd i ddatrys cymhlethdod y sefyllfa gyfreithiol sydd ohoni, yn enwedig pan fo nwyddau a gwasanaethau yn cael eu prynu gyda'i gilydd.

Mae dewis ychwanegol dan ystyriaeth er mwyn cynnig atebion a hawliau cyfartal i'r defnyddiwr wrth brynu nwyddau ac wrth brynu gwasanaethau. O dan yr opsiwn hwn, yn ogystal â chyflenwi gwasanaeth â gofal a medr rhesymol, dylai fod o ansawdd boddhaol hefyd.

O dan yr opsiwn yma, gallai defnyddwyr hawlio yn erbyn darparrydd gwasanaeth pe na châi wasanaeth o ansawdd boddhaol. Byddai gwasanaeth o ansawdd boddhaol pe bai o'r safon y byddai person rhesymol yn ei weld yn foddhaol, gan gymryd y canlynol i ystyriaeth:

- y disgrifiad o'r gwasanaeth; byddai hyn yn cynnwys unrhyw gyngor a gafwyd gan ddarparrydd y gwasanaeth o ran terfynau'r hyn y gellir ei gyflawni
- y pris a'r
- holl amgylchiadau perthnasol, a fyddai'n cynnwys y canlynol mewn achosion priodol
 - addasrwydd at y pwrpas (naill ai pwrpas cyffredin arferol y gwasanaeth, neu bwrpas penodedig yr oedd darparrydd y gwasanaeth yn ymwybodol ohono)
 - golwg a gorffeniad y cynnyrch terfynol
 - diogelwch a
 - gwydnwch y cynnyrch terfynol

Mae'r Llywodraeth o'r farn y byddai unioni'r gyfraith fel ei bod yn debyg ar draws meysydd nwyddau a gwasanaethau yn ddeniadol. Ond mae yna bryder y gallai pennu safon "ansawdd boddhaol" ar gyfer gwasanaethau ddwyn costau newydd o bwys ar gyfer busnesau yn yr is-sectorau gwasanaeth lle mae "addasrwydd at y pwrpas" yn fater o farn, a bod canlyniad y gwasanaeth yn anodd ei fesur ymlaen llaw.

Fodd bynnag, lle cyflenwir gwasanaethau a nwyddau gyda'i gilydd, neu lle cymhwysir gwasanaethau i nwyddau defnyddiwr, mae'n debyg y bydd gan y defnyddiwr ddisgwyliadau eisoes y caiff safon "ansawdd boddhaol". O leiaf yn achos y gwasanaethau hyn, gallai cost newid o'r fath fod yn ddigon gwylaidd, a gallai'r manteision fod yn ddigon sylweddol yn nhermau symleiddio ac ymrymuso defnyddwyr.

Atodiad C: Rhagor o Wybodaeth am gyflenwi cynnwys digidol

Ansicrwydd Cyfreithiol

Mae gwahanol oblygiadau cyfreithiol yn gysylltiedig â chontractau defnyddwyr yn dibynnu a yw'r trafodion yn ymwneud â nwyddau neu wasanaethau. Casgliad dau ddadansoddiad diweddar o ran sut y mae'r gyfraith defnyddwyr gyfredol yn delio â chynnwys digidol oedd bod statws ansicr i gynnwys digidol, ac nid yw'n amlwg yn nwydd nac yn amlwg yn wasanaeth. Am hynny, mae'n anodd nodi pa set o hawliau ac atebion a fyddai ar gael i ddefnyddiwr pe bai cynnwys digidol yn "diffygiol" neu'n "wael."

Mae'r Llywodraeth yn credu y byddai defnyddwyr, a busnesau yn y pendraw, yn elwa ar eglurder cyfreithiol, ac felly mae'n cynnig pennu sut y gellir cymhwyso'r gyfraith defnyddwyr mewn perthynas â gwerthu neu gyflenwi nwyddau "diffygiol" i gynnwys digidol yn y dyfodol. Nid bwriad y Llywodraeth yw creu hawliau defnyddwyr newydd yn hyn o beth, ond yn hytrach i sicrhau bod yr hawliau'n cael eu cymhwyso i gynnwys digidol mewn ffordd briodol. Rydyn ni'n credu taw'r ffordd orau o gyflawni hyn yw trwy greu trefn bwrpasol sydd wedi ei theilwra'n arbennig ar gyfer y farchnad cynnwys digidol.

Hawliau o ran ansawdd cynnwys digidol

Yn gryno, dyma'r hawliau rydyn ni'n eu cynnig mewn perthynas â chynnwys digidol:

- **Rhaid i'r gwerthwyr fod â'r hawl i werthu'r cynnwys digidol a dim ond y teitl sydd ganddynt y dylent ei drosglwyddo.** Dylid egluro y byddai'r hawl yn berthnasol i'r fath "deitl" y mae gan y gwerthwr yr hawl i'w drosglwyddo yn unig. Fel rheol, yr hawl i ddefnydd anghynhwysol o'r copi o'r cynnwys digidol fyddai hyn, ond nid perchnogaeth ar yr hawlfraint (fel rheol). Byddwn yn egluro hefyd y byddai yna warant o ran perchnogaeth dawel ar y cynnwys digidol ond y byddai angen i ddefnydd ar y cynnwys digidol gyd-fynd â'r cyfyngiadau a'r hawliau cyfreithiol a bennir yn y cytundeb trwyddedu.
- **Rhaid i'r cynnwys digidol gyd-fynd â'r disgrifiad.** Pe na bai'r cynnwys digidol yn cyd-fynd â'r hyn a nodwyd yn y wybodaeth a ddarparwyd cyn gwneud y contract, byddai hyn yn mynd yn groes i'r gwarant. Rydyn ni'n ystyried a fyddai methu â datgelu Mecanweithiau Diogelu Technegol perthnasol i'r prynwr cyn gwerthu'r cynnwys digidol yn golygu (neu'n darparu tystiolaeth) nad yw'r gwerthiant yn cyd-fynd â'r disgrifiad.
- **Mae'r cynnwys digidol o ansawdd boddhaol, sy'n golygu y dylai gyd-fynd â disgwyliadau person rhesymol.** Mae'r meini prawf y gellir eu defnyddio i bwysu a mesur ansawdd boddhaol yn cynnwys addasrwydd at y pwrpas, golwg a gorffeniad, diogelwch, gwydnwch ac efallai rhyddid rhag mân-ddiffygion, er ein bod ni'n ystyried pa mor ymarferol yw'r maen prawf olaf yma o ran cynnwys digidol yn yr ymgynghoriad llawn.

- **Mae'r cynnwys digidol yn cyd-fynd ag unrhyw fersiwn brawf neu ddemo**

Atebion: beth sy'n digwydd pan fo pethau'n mynd o'i le?

Dyma'r atebion rydyn ni'n eu cynnig mewn perthynas â chynnwys digidol:

- yn achos cynnwys digidol sy'n ddiffygiol neu'n wael, rhaid i'r masnachwr naill ai gynnig **atgyweiriad neu amnewid** y cynnwys digidol; neu
- lle bo atgyweirio neu amnewid:
 - yn amhosibl neu
 - lle na all hynny ddigwydd o fewn cyfnod rhesymol neu heb beri anghyfleustra sylweddol i'r defnyddiwr
- gall y defnyddiwr fynnu bod y gwerthwr yn **gostwng y pris prynu neu gall ddychwelyd y cynnwys digidol a chael ad-daliad**. Mae'r hawliau ar gael am hyd at 6 blynedd (Lloegr) neu 5 mlynedd (yr Alban) ar gyfer unrhyw ddiffygion cynhenid (a oedd yn bresennol ar y diwrnod prynu).

Rydyn ni'n ymgynghori hefyd ar a ddylid darparu ateb ar ffurf ad-daliad yn y fan a'r lle am gynnwys digidol sy'n ddiffygiol. Pe câi'r ateb hwn ei weithredu, mae'r Llywodraeth yn cynnig y byddai'n rhaid ymarfer yr hawl hwn cyn pen 30 diwrnod ar ôl prynu'r eitem, neu'n gynt na hynny pe bai'r defnyddiwr yn gwneud rhywbeth oedd yn dangos ei fod wedi derbyn y cynnwys digidol.

Gwasanaethau cysylltiedig: dwy astudiaeth achos sy'n dangos beth y byddai'r opsiynau hyn yn ei olygu'n ymarferol

Mae defnyddiwr yn prynu e-lyfr ac yn ei dadlwytho ar ei chyfrifiadur. Wrth agor yr e-lyfr mae'n canfod nad oes modd darllen y testun. Mae'r darparwydd yn cadarnhau nad oes unrhyw ddiffyg ar y ffeil ddigidol wreiddiol a anfonwyd ac yn awgrymu nad yw'r caledwedd cywir gan y defnyddiwr. Mae'r defnyddiwr yn cadarnhau ei bod hi wedi dadlwytho e-lyfr arall yn yr un fformat, sy'n gweithio'n dda ar ei chyfrifiadur. Mae'n holi darparwydd ei gwasanaeth rhyngwyd hefyd i wirio na ddigwyddodd dim i darfu ar y broses o ddadlwytho. Mae'r darparwydd yn cytuno hwyrach y bu problem wrth ddadlwytho (gelwir hyn yn 'wasanaeth cysylltiedig;). Rydyn ni'n cynnig naill ai;

- y dylid darparu'r dadlwythiad â gofal a medr rhesymol. Yn yr achos hwn, er mwyn gwneud iawn am y peth, byddai angen i'r defnyddiwr brofi o hyd na ddarparodd y masnachwr y gwasanaeth dadlwytho â gofal a medr rhesymol; NEU
- y dylai'r cynnwys digidol fod o ansawdd boddhaol ar ôl ei ddadlwytho. Yn yr achos hwn, byddai angen i'r defnyddiwr brofi nad oedd y cynnwys digidol o ansawdd boddhaol ac na chododd y broblem oherwydd ei chysylltiad â'r rhyngwyd neu ei chaledwedd. Byddai rhaid i'r masnachwr wneud iawn â'r defnyddiwr wedyn dim ots a oedd wedi darparu'r gwasanaeth cysylltiedig â gofal a medr rhesymol ai peidio.

Mae defnyddiwr yn prynu gêm i'w chwarae ar-lein trwy brif gyfrifiadur y gwneuthurwr. Mae'r gêm yn gweithio'n berffaith iawn pan fo'r defnyddiwr yn gallu ei chyrchu, ond ni all y defnyddiwr chwarae'r gêm o gwbl yn aml. Mae'n gwybod nad oes unrhyw broblem gyda'i gysylltiad â'r rhyngwyd (y 'gwasanaeth galluogi') am ei fod yn gallu chwarae ei holl gemau eraill ar lein. Mae'n cael neges sy'n esbonio nad yw prif gyfrifiadur y gwneuthurwr ar gael

oherwydd gwaith cynnal-a-chadw (h.y. mae problem gyda'r 'gwasanaeth cysylltiedig'). Rydyn ni'n cynnig naill ai:

- y dylid darparu'r cyfleuster ar gyfer chwarae'r gêm ar lein â gofal a medr rhesymol. Eto, byddai angen i'r defnyddiwr brofi nad yw'r darparwydd wedi gweithredu â gofal a medr rhesymol wrth ddarparu mynediad i'w prif gyfrifiaduron; NEU
- yn ogystal â'r gêm ei hun, y dylai'r cyfleuster i chwarae'r gêm fod o ansawdd boddhaol. Byddai angen i'r defnyddiwr brofi nad oedd y gwasanaeth o ansawdd boddhaol h.y. nad oedd yn cyd-fynd â disgwyliadau person rhesymol. Byddem yn awgrymu na fyddai person rhesymol yn disgwyl y byddai modd cyrchu'r gêm 100% o'r amser, ond byddai trafodaeth o ran beth fyddai'n dderbyniol o ran cyfnod/amledd yr amser segur.

Diffinio gwasanaethau cysylltiedig a galluogi

Gwasanaethau galluogi e.e. gwasanaethau telathrebu, neu ddarpariaeth gwasanaeth y rhyngrwyd.

Gwasanaethau yw'r rhain sy'n hanfodol i gyflwyno'r cynnwys digidol ond sy'n annibynnol wrth gyfleu unrhyw gynnyrch neu wasanaeth o ran cynnwys digidol. Byddai gan y defnyddiwr ddewis o ddarparwyr fel rheol.

Gwasanaethau cysylltiedig e.e. dadlwytho neu ffrydio cynnwys digidol i gyfrifiadur defnyddiwr neu ddarparu mynediad at y cynnwys digidol yn y cwmwl.

Gwasanaethau yw'r rhai sydd wrth wraidd gweithrediad a defnydd cywir o'r cynnwys digidol ac nad oes gan y defnyddiwr fawr o ddewis, neu unrhyw ddewis o gwbl, o ran pwy sy'n cyflenwi'r gwasanaeth ar ôl prynu'r cynnwys digidol.

© Crown copyright 2012

You may re-use this information (not including logos) free of charge in any format or medium, under the terms of the Open Government Licence. Visit www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence, write to the Information Policy Team, The National Archives, Kew, London TW9 4DU, or email: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk.

This publication is also available on our website at www.bis.gov.uk

Any enquiries regarding this publication should be sent to:

Department for Business, Innovation and Skills
1 Victoria Street
London SW1H 0ET
Tel: 020 7215 5000

If you require this publication in an alternative format, email enquiries@bis.gsi.gov.uk, or call 020 7215 5000.

URN 12/992