

Grymuso a Diogelu Defnyddwyr: Ymgynghoriad Llywodraeth y DU ar ddyfodol y dirwedd defnyddwyr - Dogfen Frifio Cymru

Awst 2011

Cyflwyniad

Ym mis Hydref 2010, cyhoeddodd Llywodraeth y DU ei bwriad i:

- ddiddymu Llais Defnyddwyr (ac felly Llais Defnyddwyr Cymru¹), a throsglwyddo swyddogaethau sy'n ymwneud â chyngor, addysg ac eiriolaeth defnyddwyr i'r Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (Cyngor ar Bopeth Cymru a Lloegr, a Citizens Advice Scotland).
- diddymu'r Swyddfa Masnachu Teg (OFT), gan symud rhai o'i swyddogaethau cystadleuaeth i gorff unedol newydd (yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd newydd) a threfnu contractau gyda chyrrff llywodraeth leol i ddarparu amrywiaeth o wasanaethau gorfodi gweithgareddau safonau masnach sy'n cael eu darparu ar hyn o bryd ar lefel genedlaethol.

Mae'r papur ymgynghori *Grymuso a Diogelu Defnyddwyr*, a gyhoeddwyd ym mis Mehefin 2011 gan yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau, yn nodi manylion o ran sut y bwriedir rhoi'r newidiadau hyn ar waith: <http://www.bis.gov.uk/Consultations/empowering-and-protecting-consumers?cat=open>. Bydd y cyfnod ymgynghori yn dod i ben ar 27 Medi.

Mae'r papur briffio hwn, sy'n ymwneud yn bennaf ag elfennau eiriolaeth defnyddwyr y papur ymgynghori, yn canolbwyntio ar gyd-destun Cymru. Nodir pwyntiau mwy cyffredinol yn Ymateb Interim Llais Defnyddwyr i'r papur ymgynghori, sydd ar gael drwy ddilyn y ddolen ganlynol: <http://www.consumerfocus.org.uk/files/2009/06/Consumer-Focus-interim-response-to-the-consultation-on-empowering-and-protecting-consumers.pdf>

Er bod polisi defnyddwyr yn fater a gadwyd yn ôl, mae'r ddogfen ymgynghori yn nodi y cydnabyddir serch hynny ei bod yn bosibl y bydd angen gwneud trefniadau penodol er mwyn rhoi'r cynigion ar waith yng Nghymru a'r Alban a bod safbwyntiau ffurfiol Llywodraethau'r gwledydd hynny yn yr arfaeth.

Pam bod hyn yn bwysig i Gymru

Mae eiriolaeth, cyngor, grymuso, addysg a diogelu defnyddwyr yn bwysicach nawr nag erioed. Mae gwasanaethau hanfodol i bobl yng Nghymru yn cael eu trawsnewid yn sylweddol, gyda phrisiau ynni a bwyd yn cynyddu'n gyflym, y Post Brenhinol yn cael ei breifateiddio, llai o arian ar gael i wasanaethau yn y sector cyhoeddus, ac ar yr un pryd, mae

¹ Mae Llais Defnyddwyr Cymru yn 'bwyllgor tiriogaethol' o dan adran 2 (1) Llais Defnyddwyr o Ddeddf Defnyddwyr, Asiantau Tai a Gwneud Iawn 2007 ac mae'r swyddogaethau statudol wedi'u datganoli i Fwrdd Llais Defnyddwyr Cymru.

incwm cartrefi Cymru yn cael ei wasgu, mae lefelau diweithdra yn cynyddu, mae'r boblogaeth yn heneiddio ac mae tlodi tanwydd yn parhau i waethygu.

Mae Llais Defnyddwyr Cymru yn cytuno bod angen newid y dirwedd sefydliadol o ran eiriolaeth defnyddwyr a gorfodi. Credwn fod yr ymgynghoriad hwn yn rhoi cyfle i ni edrych o'r newydd ar anghenion penodol dinasyddion yng Nghymru a'r cyd-destun yng Nghymru lle y gall gwasanaethau eiriolaeth a diogelu defnyddwyr weithredu fwyaf effeithiol. O ystyried y camau trawsnewid sylfaenol mewn llawer o farchnadoedd preifat, y biliynau o bunnoedd a gaiff eu buddsoddi mewn gwasanaethau hanfodol yn ystod y degawd nesaf, a hynny ar draul defnyddwyr drwy eu biliau, a'r pwysau cynyddol ar wasanaethau cyhoeddus, mae'n bwysig nawr ystyried y ffordd orau o wella cymorth i ddefnyddwyr yng Nghymru ac ail-lunio gwasanaethau eiriolaeth defnyddwyr er mwyn ymateb i'r heriau hynny yn y ffordd orau.

Ein Gweledigaeth ar gyfer y Dirwedd Defnyddwyr yng Nghymru

Model eiriolaeth cadarn ac arbennig i Gymru sy'n gwrandao ar ddinasyddion yng Nghymru, yn eu cynrychioli ac yn sefyll i fyny drostynt. Model i hysbysu, addysgu a grymuso dinasyddion a chael effaith ar y sector cyhoeddus a'r sector preifat ar eu rhan.

Eiriolaeth Defnyddwyr yng Nghymru yn y dyfodol

Dylai model i ddarparu gwasanaethau eiriolaeth defnyddwyr yng Nghymru allu diwallu anghenion defnyddwyr yn y cyfnod anodd hwn a gallu cynrychioli defnyddwyr o ran y materion a fydd yn effeithio ar bob un ohonom yn y dyfodol. Dylai ddysgu o gryfderau darparwyr gwasanaethau eiriolaeth defnyddwyr presennol ac atgyfnerthu'r cryfderau hynny. Rhaid cadw holl bwerau a swyddogaethau Llais Defnyddwyr, gan gynnwys y pwerau casglu gwybodaeth, er budd defnyddwyr mewn unrhyw drefniadau newydd. Dylai hyn gynnwys gwaith ar eiriolaeth defnyddwyr gyffredinol a sectoraidd - nid yw defnyddwyr yn gwahanu eu bywydau yn seilos, ac ni ddylai eu heiriolwr wneud hynny ychwaith.

Mae'r chwe phrawf ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth defnyddwyr llwyddiannus yng Nghymru fel a ganlyn:

- 1. Mae'n hanfodol y dylai'r trefniadau newydd ofyn am gorff penodol i Gymru, gyda threfniadau Llywodraethu sy'n sicrhau y caiff penderfyniadau eu gwneud yng Nghymru o ran pa waith a wneir.**

Un o gryfderau ein gwaith yn Llais Defnyddwyr Cymru yw'r ffaith ein bod wedi gallu cynnal gwaith sy'n bwysig ac yn berthnasol i Gymru. Er enghraifft, ein gwaith ar ddiogelwch bwyd mewn ymateb i ymchwiliad yr Athro Pennington i'r achosion o E-coli O157 yn Ne cymru sydd wedi arwain at gyfraith hylendid bwyd newydd yn cael ei chynnig gan Lywodraeth Cymru i'w gwneud yn orfodol arddangos graddau hylendid bwyd. Bydd hyn yn helpu defnyddwyr i ddiogelu eu hunain a'u teuluoedd rhag haint; ein gwaith ar yr iaith Gymraeg a arweiniodd at newidiadau yn y gyfraith o ran dyletswyddau cyrff cyhoeddus mewn perthynas â'r iaith Gymraeg, neu ein gwaith cyfredol ar hawliau pobl sy'n byw mewn Cartrefi mewn Parciau.

Roedd ein dealltwriaeth o'r materion hyn a'r atebion i ddinasyddion Cymru yn deillio o'n dealltwriaeth a'n gwybodaeth am dirwedd defnyddwyr a thirwedd ddeddfwriaethol arbennig Cymru a'n pwerau statudol.

Mae swyddogaethau a phwerau Llais Defnyddwyr wedi'u datganoli'n gyfreithiol i Fwrdd Llais Defnyddwyr Cymru gan Ddeddf Defnyddwyr, Asiantau Tai ac Unioni 2007. Mae'r Bwrdd yn penderfynu pa waith a gaiff ei gynnal yng Nghymru ar ôl ymgynghori'n uniongyrchol â dinasyddion ledled Cymru a chydag ystod eang o randdeiliaid. Mae'n annhebygol y byddai'r gwaith hwn wedi bod yn flaenoriaeth i unrhyw sefydliad a oedd yn cwmpasu'r DU gyfan. Dim ond sefydliad â digon o adnoddau yng Nghymru a allai gynnal y math o waith dylanwadol sydd ei angen i ysgogi newidiadau yn y gyfraith yng Nghymru.

Nid yw'r cynigion presennol fel y'u disgrifir yn y ddogfen ymgynghori hon yn rhoi sicrwydd llawn o ran strwythurau Llywodraethu ac adnoddau i Gymru yn y dyfodol ac, fel y cyfryw, ni allwn nodi pa un a fyddant felly o fudd i ddinasyddion yng Nghymru.

Bydd arian o ardollau yn y cwmnïau ynni a'r Post Brenhinol (sy'n cyfrif am dri chwarter o'n harian ar hyn o bryd) yn pennu rhai o'r meysydd pwnc lle y byddwn yn gwneud gwaith. Rhaid i benderfyniadau o ran y gwaith y mae angen ei wneud yng Nghymru gael eu gwneud o fewn cyd-destun Cymreig, h.y. yn seiliedig ar anghenion dinasyddion yng Nghymru gydag ymdrech benodol i gyrraedd y bobl fwyaf agored i niwed a difreintiedig er mwyn deall eu hanghenion.

2. Bydd arian cynaliadwy, gan gynnwys trosglwyddo arian o BIS, o'r ardollau ar y sector ynni a'r sector post (y mae defnyddwyr yng Nghymru yn cyfrannu atynt) ac, o bosibl, arian cyffredinol gan y bydd unrhyw sefydliad yn parhau i weithio ar bynciau nad ydynt wedi'u datganoli o safbwynt Cymru, yn allweddol i lwyddiant trefniadau newydd i gael effaith ar ran pobl yng Nghymru.

Mae'n amlwg bod Llywodraeth y DU eisoes wedi derbyn yr egwyddor o ddatganoli arian i sefydliadau sy'n gweithio yn y Gwledydd drwy'r ffaith iddi ddatgan y byddai'n well ganddi ariannu sefydliad Cyngor ar Bopeth ar wahân i'r Alban i ymgymryd â gwaith eiriolaeth defnyddwyr yn yr Alban, a'r trefniadau ariannu ar gyfer Cyngor Defnyddwyr Cenedlaethol Gogledd Iwerddon. Credwn y dylai Cymru, ynghyd â'r Alban a Gogledd Iwerddon, hefyd gael opsiwn sy'n cynnwys ateb penodol i'r wlad honno, yn hytrach na fersiwn i Gymru a Lloegr.

3. Mae'n hanfodol cadw lefel o arbenigedd a phwerau statudol cadarn yng Nghymru, a sicrhau bod swyddogaethau cynrychioliadol, ymchwil, gwybodaeth ac ymchwilio presennol Llais Defnyddwyr wrth wraidd trefniadau.

Gellir priodoli lefel yr effaith y mae Llais Defnyddwyr Cymru wedi llwyddo i'w chyflawni i gymysgedd o bwerau statudol a phersonél:

- Mae'r tîm Ymchwiliadau, sef swyddogaeth ledled Prydain Fawr, wedi defnyddio ein pwerau casglu gwybodaeth statudol, neu'r bygythiad ohonynt, i sicrhau llwyddiannau mawr i ddefnyddwyr o ran cael miliynau o bunnoedd mewn ad-daliadau gan gwmnïau sy'n codi taliadau gormodol neu'n camarwain defnyddwyr. O

ganlyniad i'n hymchwiliad i'r anafiadau a gafodd blant oherwydd teclyn plygu ar gadeiriau gwthio, mae manwerthwyr ar y stryd fawr bellach yn darparu offer diogelwch ac aeth gweithgynhyrchwr mawr ati i ailgynllunio ei gynnyrch i'w werthu ledled y byd

- O ganlyniad i'n gwaith yn amlygu'r gwahaniaeth pris i ddefnyddwyr yng Nghymru o gymharu â rhannau eraill o'r DU, mae Scottish Power wrthi'n adolygu ei arferion codi tâl
- Un o argymhellion allweddol yr adroddiad ar brofiadau defnyddwyr sy'n byw oddi ar y rhwydwaith nwy oedd ein cais i'r Swyddfa Masnachu Teg gyflwyno cod ymarfer ar gyfer cyflenwyr olew, LPG a glo. Ym mis Mawrth 2011, cyhoeddodd y Swyddfa Masnachu Teg ei bod yn bwriadu cynnal astudiaeth o'r farchnad mewn perthynas â chyflenwadau ynni i bobl sydd oddi ar y prif gridiau nwy
- Gwnaethom alw ar Ofgem i adolygu ei bolisi ar gysylltiadau nwy i bobl sy'n dlawd o ran tanwydd, sef y cynllun sy'n galluogi defnyddwyr incwm isel nad oes ganddynt gyflenwad nwy sy'n gysylltiedig â'r prif bibell i gael eu cysylltu heb dalu miloedd o bunnoedd. Mae'r adolygiad hwn bellach yn mynd rhagddo
- Cydnabuwyd ein harbenigedd ym maes ynni gan Lywodraeth Cymru sy'n cael ei briffio gennym yn rheolaidd cyn ei chyfarfodydd â'r chwe phrif gwmni ynni. Rydym hefyd yn chwarae rhan frwd yn y cyfarfodydd hyn fel llais defnyddwyr
- Rydym wedi ffurfio Clymblaid Tlodi Tanwydd Cymru a'r Grŵp Trawsbleidiol ar Dlodi Tanwydd yng Nghynulliad Cenedlaethol Cymru i sicrhau y creffir yn effeithiol ar raglen tlodi tanwydd Llywodraeth Cymru
- O ganlyniad i'n statws annibynnol, gwnaethom lwyddo i weithredu fel 'brocer gonest' wrth annog y llywodraeth i roi argymhellion Ymchwiliad Pennington i'r achosion o E-coli O157 ar waith. O ganlyniad, mae mwy o flaenoriaeth yn cael ei rhoi i ddiogelwch bwyd yng Nghymru ac mae ymwybyddiaeth well ohono, a chynhaliwyd adolygiad o gyfreithiau bwyd yma yng Nghymru ac yn y DU
- Gwnaethom alw am ganllawiau pellach ar wahanu offer wrth baratoi bwyd, sef un o'r prif ffactorau sy'n achosi E-coli O157. Bellach mae ymgynghoriad yn mynd rhagddo ar y canllawiau hyn a grymuswyd 900 o ddefnyddwyr i ymateb yn uniongyrchol, sef yr ymateb mwyaf erioed i ymgynghoriad gan yr Asiantaeth Safonau Bwyd
- Mae ein gallu i gasglu gwybodaeth am anfantais gan unigolion a rhanddeiliaid wedi arwain at ein gwaith i geisio gwella hawliau pobl sy'n byw mewn Cartrefi mewn Parciau. Mae gennym rôl unigryw o ran gallu casglu tystiolaeth gadarn a chydweithio ag eraill i ymdrin â'r anfantais sylweddol a wynebwr gan y defnyddwyr hyn
- O ganlyniad i'n gwaith monitro ym maes cynhwysiant cymdeithasol, cawsom ein henwi fel partner yn Strategaeth Cynhwysiant Ariannol Llywodraeth Cymru, gan roi cyngor iddi ar weithredu'r strategaeth.
- Byddwn yn dosbarthu posteri i ysgolion, gan roi cyngor gan bobl ifanc i'w cyfoedion ynghylch sut i osgoi byw mewn cartref oer mewn da bryd ar gyfer y gaeaf eleni
- Mae ein gwaith i fonitro ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gan y Post Brenhinol wedi arwain at fwy o ymdrech gan y Post Brenhinol i gyfathrebu'n well â defnyddwyr a rhanddeiliaid yng Nghymru lle ceir problemau, ac at sefyllfa lle y caiff defnyddwyr fwy o wybodaeth am sut i fanteisio i'r eithaf ar y gwasanaeth a gânt gan y Post Brenhinol

- Mae ein gwaith i sicrhau bod is-bostfeistri yn ymgysylltu â'u cymuned leol wrth geisio gwneud eu busnes yn fwy cynaliadwy drwy Gronfa Arallgyfeirio Swyddfa'r Post Llywodraeth Cymru wedi golygu bod cynlluniau yn fwy tebygol o lwyddo gan eu bod yn seiliedig ar yr hyn y mae'r gymuned yn dweud ei bod am ei gael ac y bydd yn ei ddefnyddio

Er mwyn bod yn effeithiol, bydd angen i drefniadau yng Nghymru yn y dyfodol hefyd allu cyflawni gwaith cymhleth/eang tebyg, a sicrhau enw da o'r radd flaenaf am feddwl a gweithredu'n annibynnol. Yn ogystal â chyfundrefn llywodraethu effeithiol ac ymatebol yng Nghymru, bydd hyn yn dibynnu ar sicrhau'r adnoddau cywir i gyflawni'r gwaith o ran staff, arbenigedd yng Nghymru a phwerau statudol.

4. Ni ddylai ffynonellau gwybodaeth gael eu cyfyngu i un asiantaeth gyngor nac ymateb i broblemau sy'n bodoli eisoes. Rhaid iddynt hefyd gynnwys gwaith sy'n edrych i'r dyfodol a gwaith ymchwil i'r boblogaeth gyfan sy'n darparu sail dystiolaeth gadarn ar y materion sy'n wynebu defnyddwyr yng Nghymru.

Dangosodd gwaith penodol a wnaed gennym yn y gorffennol ac a gomisiynwyd gan Lywodraeth Cymru fod pobl yn dewis eu darparwr cyngor yn seiliedig ar brofiad ac ymddiriedaeth, yn hytrach nag ar gylch gwaith, a'u bod yna'n defnyddio'r darparwr cyngor hwn i gael cyngor ar unrhyw bwnc. Fel y cyfryw, mae'n bosibl bod pocedi mawr o ddata a gwybodaeth gan amrywiaeth o asiantaethau cyngor.

Mae'r ffaith bod defnyddwyr yn arddel eu dewis yn golygu na fydd un asiantaeth cyngor byth yn gallu darparu darlun llawn o anfantais i ddefnyddwyr mewn unrhyw ardal benodol, hyd yn oed os mai hwy yw'r asiantaeth cyngor benodedig ar gyfer y mater hwnnw.

Bydd angen i ba drefniadau bynnag sydd ar waith yn y dyfodol gydnabod hyn a defnyddio'r wybodaeth a'r data sy'n bodoli mewn asiantaethau eraill drwy weithio mewn partneriaeth.

Yn y gwaith ymgysylltu a gynhaliwyd yn uniongyrchol gennym gyda defnyddwyr, dywedodd y defnyddwyr hynny wrthym nad oeddent yn rhoi darlun llawn o'u profiad i ddarparwr gwasanaeth nac i rywun yr ystyriwyd bod ganddo gydberthynas â darparwr gwasanaeth, rhag ofn y byddai goblygiadau i hynny. Mae hyn yn tanategu'r angen i drefniadau ar gyfer y dyfodol gael eu hystyried yn rhai annibynnol a'r gwendid sy'n gysylltiedig â llunio rhagdybiaethau ynghylch ble i gael gafael ar wybodaeth neu dystiolaeth mewn perthynas â mater penodol.

Dylid cydnabod hefyd na fydd pawb sy'n dioddef niwed neu anfantais yn gofyn am gyngor neu help. Fel y cyfryw, dylai trefniadau ar gyfer y dyfodol gynnwys y cyfleuster, y gallu a'r adnoddau i ofyn am farn a phrofiadau'r boblogaeth ehangach, nid dim ond y rheini sy'n enwebu eu hunain drwy gysylltu ag asiantaeth cyngor.

Er enghraifft, yn seiliedig ar waith ymchwil a gynhaliwyd gan Llais Defnyddwyr Cymru, gwyddom fod y canlynol yn wir:

- dywed 53% o bobl sy'n 50 oed a throsodd fod cyfraddau llog isel wedi effeithio ar eu hincwm gan nad ydynt yn cael elw da ar eu cynilion
- Dim ond 46% o bobl rhwng 50 a 64 oed sydd heb unrhyw fenthyciadau o gymharu â 74% o bobl 65 oed a throsodd
- Nid oedd gan fwy nag un o bob pump o'r bobl ifanc a oedd yn gadael gofal (22%) unrhyw gynllun llwybr ar waith er gwaethaf y ffaith bod hynny'n ddyletswydd statudol
- Mae 420,000 o bobl yng Nghymru (18% o'r boblogaeth sy'n oedolion) wedi mynd ar ei hôl hi o ran talu biliau neu ad-daliadau credyd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae'r ganran yn codi i 29% o bobl iau (18-34 oed), tua chwarter y bobl â salwch neu anabledau hirdymor (23%) a thros chwarter y rheini ar incwm is (26%)
- Nid oes gan 200,000 o bobl yng Nghymru gyfrif banc
- Dim ond 1% o bobl dros 65 oed sy'n defnyddio'r rhynggrwyd drwy ffôn symudol o gymharu â 26% o bobl ifanc 16-24 oed
- Nid yw 48% o bobl yng Nghymru yn teimlo'n ddigon hyderus o ran eu gwybodaeth am fwydydd GM i roi barn hyddysg
- Mae 90% o ddefnyddwyr yng Nghymru am gael gafaél ar wybodaeth am hylendid bwyd yn hawdd, er mwyn iddynt allu gwneud dewisiadau diogel iddynt hwy eu hunain a'u teuluoedd
- Nid yw 206,000 o gartrefi (16%) yng Nghymru yn rhan o'r rhwydwaith nwy
- Mae hanner y cartrefi â mesurydd rhagdalau yng Nghymru yn cyfyngu ar eu defnydd o ynni eu hunain
- Mae gan 47% o oedolion o leiaf un cytundeb credyd â balans sy'n weddill ar hyn o bryd (megis gorddrafft, cerdyn credyd, benthyciad personol, neu fenthyciad wedi'i archebu drwy'r post)
- Mae 21% yn defnyddio credyd i dalu am gostau bob dydd; ac mae 13% pellach yn defnyddio credyd i dalu biliau cartref; mae 7% yn benthycia i'w helpu tan iddynt gael eu cyflog nesaf

Yn ogystal â llywio'r gwaith a wneir o dan y trefniadau ar gyfer y dyfodol, bydd gallu creu darlun o'r lefelau o anfantais y mae pobl yng Nghymru yn eu dioddef mewn perthynas â phwnc penodol hefyd yn galluogi rhanddeiliaid a gwleidyddion yng Nghymru i lunio polisiau cyhoeddus yn seiliedig ar dystiolaeth.

Yn ein barn ni, dylai 'o'r bôn i'r brig' olygu mwy na gwybodaeth o ganlyniad i broblem sy'n digwydd neu sy'n bodoli eisoes. Dylid hefyd gyfeirio sgysiau gyda phobl, rhanddeiliaid a'r gymdeithas ddinesig ehangach at nodi materion sy'n debygol o godi neu a all godi.

Mae'r math hwn o weithgarwch sganio'r gorwel yn hanfodol er mwyn sicrhau bod trefniadau ar gyfer y dyfodol yn darparu'r gwerth gorau am arian, gan ei fod yn atal problemau rhag codi yn ogystal â datrys problemau yn y tarddle a thrwy ymyriadau cynnar sy'n darparu'r atebion gorau am y gost isaf.

Er enghraifft, adeg Newid i Ddigidol yng Nghymru, drwy ein sgysiau gyda'n cydweithwyr Safonau Masnach y cawsom wybod am eu pryderon o ran gosodwyr erialau digidol ffug. Yna gwnaethom siarad â Llais Defnyddwyr Cymru a gadarnhaodd ei fod wedi gweld cynnydd bach yn nifer y galwadau yn gofyn am gyngor yn y maes hwn. Yna gwnaethom gynnal

ymarfer siopa dirgel gyda phob gosodwr erialau cofrestredig yng Nghymru gan ganfod bod y mwyafrif ohonynt yn rhoi cyngor anghywir a fyddai wedi arwain at gost ddiangen i ddefnyddwyr.

Drwy gynnal gwaith yn y cyfryngau a gwaith hysbysebu, drwy ddarparu gwybodaeth benodol i ddarparwyr cyngor, drwy ysgrifennu'n uniongyrchol at y gosodwyr i'w hysbysu am ganlyniadau ein gwaith ymchwil a thrwy weithio gyda Safonau Masnach, gwnaethom lwyddo i arbed arian a phoen meddwl i ddefnyddwyr; i roi cymorth i ddarparwyr cyngor gan alluogi iddynt ddarparu gwasanaeth gwell, ac atal sefyllfa rhag codi a fyddai wedi gofyn am adnoddau ychwanegol gan ein cydweithwyr ym maes gorfodi.

5. Dylai gwaith gael ei lywio gan anghenion dinasyddion yng Nghymru, yn arbennig y rhai mwyafr agored i niwed neu fwyaf difreintiedig. Ni ddylid cyfyngu'r gwaith hwn i sectorau neu ddiwydiannau penodol. Nid yw dinasyddion yn trefnu eu bywydau i seilos ac ni ddylai eu heiriolwr wneud hynny ychwaith.

Mae llinell gyntaf y ddogfen ymgynghori yn nodi mai:

"Prif amcan y Llywodraeth ar gyfer polisi defnyddwyr yw grymuso defnyddwyr i wneud penderfyniadau doeth wrth brynu nwyddau a gwasanaethau."

Mae hyn yn golygu mai'r ffactor ysgogi ar gyfer y gwaith a wneir o dan y trefniadau ar gyfer y dyfodol, neu'r lens ar gyfer gweld y byd, yw'r dinesydd.

Mae'r ddogfen ymgynghori hefyd yn nodi bod yr amrywiaeth o gyrff cyfredol i ddefnyddwyr yn ddryslyd iddynt. Mae eiriolwr defnyddwyr sydd wedi'i gyfyngu o ran y meysydd lle y caiff weithio yr un mor ddryslyd, siomedig a dyrys iddynt. Ar hyn o bryd, rydym yn gallu gweithio mewn meysydd sy'n ymwneud â'r economi, y sector cyhoeddus neu'r sector preifat. Yn aml, rydym yn dewis peidio ag ymgymryd â gwaith gan fod rhywun mewn gwell sefyllfa na ni i wneud hynny, ond penderfyniad cydwobodol a chadarnhaol yw'r cam hwn yn hytrach na chyfyngiad. Neu rydym yn dewis dod ag ystod eang o gyrff ynghyd i wella cryfder ac effaith eiriolaeth defnyddwyr, fel yn achos y glymblaid tlodi tanwydd yng Nghymru.

Er mwyn i'r trefniadau ar gyfer y dyfodol gyflawni amcanion Llywodraeth y DU, rhaid iddynt allu ystyried y dinesydd mewn perthynas â'r holl nwyddau a gwasanaethau. Yng Nghymru, mae hyn yn golygu'n arbennig ystyried gwasanaethau cyhoeddus. Mae hefyd yn golygu ystyried marchnadoedd lleol, er enghraifft olew tanwydd i ddefnyddwyr nad ydynt ar y grid.

Er mwyn gallu ymgymryd â'r gwaith hwn, bydd angen i'r trefniadau yng Nghymru gael cyllideb benodol ar gyfer gwasanaethau eiriolaeth gyffredinol i ddefnyddwyr ynghyd â chyfran o'r ardollau, a bydd angen i ddefnyddwyr yng Nghymru arwain y gwaith o lunio'r cynlluniau gwaith.

Dylid cydnabod y gall gwaith yn y Gwledydd fod yn benodol i angen a nodwyd ymhlith defnyddwyr yn y gwledydd hynny ond y gall yr angen hwn fodoli hefyd ar draws ffiniau. Mae'n bosibl iawn y caiff gwaith a wneir yng Nghymru neu'r Alban yna ei ailadrodd yn Lloegr. Er enghraifft, ein gwaith ar orfodi cyfreithiau hylendid bwyd a rheoleiddio yn y maes

hwnnw a gyflwynwyd gan yr FSA ar gyfer y DU gyfan, a'n gwaith ar Gronfa Arallgyfeirio Swyddfa'r Post Llywodraeth Cymru y mae Swyddfa'r Post Cyf wedi dangos diddordeb ynddo mewn perthynas â'r rhwydwaith ehangach a Llywodraethau datganoledig eraill.

Cymru yw'r rheng flaen ar gyfer y materion a wynebwr gan ddinasyddion yng Nghymru, yn arbennig y rhai mwyaf agored i niwed neu fwyaf difreintiedig. Dyma lle y maent yn byw eu bywydau a lle y bydd yn rhaid cyflwyno atebion. Rydym wedi teimlo erioed i raddau bod y dadluniad rhwng materion a gadwyd yn ôl a materion datganoledig yn tynnu sylw oddi ar y materion pwysig eraill o ran datrys y problemau y mae pobl yn dod ar eu traws. Er enghraifft, mae pennu lefelau budd-daliadau yn fater a gadwyd yn ôl, ond nid felly'r gallu i gynnal archwiliadau iechyd mewn perthynas â budd-daliadau ac annog pobl i'w hawlio.

Rydym yn credu'n gryf y dylai'r trefniadau ar gyfer y dyfodol ddeall problemau pobl Cymru a'u blaenoriaethu ac yna ystyried sut y gellir eu datrys, yn hytrach nag ymchwilio i ba broblemau y gallant eu datrys o fewn maes pwnc penodol.

6. Yn y dyfodol, dylai'r rheini sy'n gyfrifol am gynrychioli buddiannau defnyddwyr a dinasyddion yng Nghymru fod yn atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru.

Caiff trefniadau ar gyfer y dyfodol eu cynllunio i weithredu er budd pobl Cymru. Fel y cyfryw, dylent fod yn atebol i'r rheini a gaiff eu hethol i gynrychioli pobl Cymru - Cynulliad Cenedlaethol Cymru. Bydd hyn yn sicrhau'r lefel briodol o atebolrwydd democrataidd, tryloywder a chraffu y byddai ei hangen gan eiriolwr defnyddwyr neu ddinasyddion a ariennir yn gyhoeddus a chanddo bwerau statudol. Gellir cyflawni hyn drwy ei gwneud yn ofynnol i ba sefydliad bynnag a fydd yn gyfrifol am weithredu'r trefniadau yn y dyfodol ddarparu Adroddiad Blynyddol i'w gyflwyno gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru.

Ar hyn o bryd, nid yw'n glir sut y bydd y trefniadau ar gyfer y dyfodol yn atebol yng Nghymru.

Gwasanaeth Safonau Masnach Cenedlaethol i Gymru

Mae Llywodraeth Cymru yn bwriadu cyflwyno Gwasanaeth Safonau Masnach Cenedlaethol i Gymru. Mae'r Gweinidog sy'n gyfrifol wedi neilltuo'r gwaith hwn fel prosiect â blaenoriaeth ac mae Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru wedi nodi nad yw terfyn amser o 2013 yn afresymol.

Ar hyn o bryd, nid ydym yn ymwybodol o gwmpas y Gwasanaeth Safonau Masnach Cenedlaethol o ran ei gyfrifoldebau ehangach i ddiogelu defnyddwyr yn ogystal â gorfodi. Yn amlwg, bydd angen i'r cynlluniau terfynol ar gyfer y Gwasanaeth fod yn gydnaws â'r trefniadau ar gyfer y dyfodol a gynigir yn yr ymgynghoriad hwn ac unrhyw gynlluniau eraill a allai fod gan Lywodraeth Cymru o ran eiriolaeth dinasyddion mewn meysydd eraill.

Ar hyn o bryd, rydym yn gweithio'n agos gyda'r 22 o adrannau safonau masnach yng Nghymru i ddiogelu a grymuso defnyddwyr. Er enghraifft, bydd ein hymgyrch hawliau siopwyr, a gaiff ei lansio ym mis Medi, mewn partneriaeth â Phenaethiaid Safonau Masnach yng Nghymru yn darparu cardiau maint waled yn seiliedig ar y model llwyddiannus a

ddefnyddiwyd yng Ngogledd Iwerddon. Rydym hefyd wedi gweithio'n agos gyda safonau masnach yng Nghymru a ledled y DU wrth ymchwilio, rhannu gwybodaeth a cheisio dod o hyd i atebion mewn perthynas â'r diwydiant meysydd parcio preifat, cadeiriau gwthio mwy diogel i blant, Cartrefi mewn Parciau, telerau contractau i ddefnyddwyr yn y farchnad prynu i wyllo a disgowntiau i siopwyr. Yng Nghymru, rydym wedi datblygu gwefan adalw cynnyrch i rybuddio defnyddwyr a rhanddeiliaid am gynnyrch peryglus ac yn ystod y cyfnod newid i ddigidol, gwnaethom arwain ymgyrch grymuso ac addysgu defnyddwyr lwyddiannus.

Rydym wedi cynnal gwaith ymchwil uniongyrchol yn ddiweddar gyda defnyddwyr yng Nghymru am yr hyn y maent am ei gael gan wasanaethau wedi'u rheoleiddio gan gynnwys safonau masnach. Mae ganddynt farn glir a phendant; yn gyffredinol maent yn teimlo'n ddiogel ond maent am weld camau gorfodi gwell ar waith, mwy o archwiliadau dirybudd a busnesau yn cael eu henwi lle y bo'n briodol.

Gallai cangen eiriolaeth gyblethu'n dda â'r Gwasanaeth Safonau Masnach Cenedlaethol o ran rhoi llais effeithiol i ddefnyddwyr drwy eu haddysgu, eu grymuso, eu cynrychioli a llunio polisiâu ar eu cyfer ac o ran eu hamddiffyn rhag sefyllfaoedd lle y manteisir arnynt. Gallai hyn fod yn gyfle i ategu Gwasanaeth Safonau Masnach cenedlaethol yng Nghymru â chorff defnyddwyr yng Nghymru sydd â phwerau statudol cryf ac sy'n atebol i Gynulliad Cenedlaethol Cymru naill ai fel corff ar wahân neu fel rhan o'r gwasanaeth.

Ym mis Mehefin 2010, cyhoeddodd cydweithwyr yn Consumer Focus Scotland [adroddiad ar Safonau Masnach](#). Amlygodd dri maen prawf allweddol sy'n angenrheidiol o ran ategu unrhyw wasanaeth safonau masnach, er mwyn darparu gwasanaeth effeithiol, effeithlon y gellir ei addasu:

1. Yn canolbwyntio ar ganlyniadau - dylai perfformiad gwasanaethau safonau masnach ganolbwyntio ar ganlyniadau eu gwaith i ddefnyddwyr.
2. Yn gyson i ddefnyddwyr a busnesau - dylai defnyddwyr a busnesau ledled yr Alban (neu Gymru yn ein hachos ni) allu disgwyl gwasanaeth safonau masnach cyson ni waeth ble y maent.
3. Yn gynaliadwy ac yn gwella'n barhaus - rhaid darparu gwasanaethau safonau masnach mewn ffordd sy'n annog gwasanaeth cynaliadwy ac yn datblygu trefniadau mesur perfformiad er mwyn annog gwelliannau parhaus.

Bydd y rhain yn brofion hanfodol i unrhyw gynigion newydd a ddaw i'r amlwg yng Nghymru.

Byddai cynigion yn y ddogfen ymgynghori ar y Dirwedd Defnyddwyr yn golygu trosglwyddo'r cyfrifoldeb am gydgyssylltu rhaglenni addysg defnyddwyr o'r Swyddfa Masnachu Teg i Gyngor ar Bopeth, gyda'r cyfrifoldeb am eu cyflwyno yn parhau gydag Adrannau Safonau Masnach lleol.

Dylai rhaglenni addysg defnyddwyr sydd wedi'u hanelu at ddefnyddwyr yng Nghymru gael eu cynllunio a'u pennu yng Nghymru o ganlyniad i angen a nodwyd drwy ffynonellau gwybodaeth niferus yng Nghymru.

Nid yw ein cydweithwyr safonau masnach bob amser wedi gallu defnyddio neu gymryd rhan mewn rhaglenni addysg defnyddwyr i Brydain Fawr gyfan, gan nad yw'r deunyddiau bob amser wedi bod ar gael yn ddwyieithog. Ni ddylai rhaglenni addysg defnyddwyr gael eu cyfyngu i Gymru, ac mae'n rhaid i ddarparwyr gydnabod eu cyfrifoldebau yn Gymraeg er mwyn sicrhau y gall rhaglenni fod mor effeithiol â phosibl.

O ran gwerth gweithgareddau, mae hyn yn dibynnu'n llwyr ar y canlyniad dymunol a'r gynulleidfa fwriadedig. Bydd yn well gan rai defnyddwyr gael dewis hunanwasanaeth er mwyn iddynt allu darllen gwybodaeth ar gyflymder addas ac yn eu ffordd eu hunain sy'n gyfforddus iddynt; bydd angen mwy o gymorth ar ddefnyddwyr eraill ac yn aml, bydd defnyddwyr am gael cymysgedd o'r ddau ddull.

Dylai gweithgareddau addysg fod yn amserol ac yn seiliedig ar ddealltwriaeth o ddewisiadau ac ymddygiad y cynulleidfaoedd bwriadedig. Dylai trefniadau rheoli a chydgyssylltu ymdrin â hyn ond dylid cynnal gwerthusiad agored a thryloyw hefyd.

O ystyried yr awgrym y dylai awdurdodau lleol barhau'n gyfrifol am ddarparu addysg yn uniongyrchol i ddefnyddwyr yn lleol ac y byddai rôl gydgysylltu'r Swyddfa Masnachu Teg yn trosglwyddo i Gyngor ar Bopeth, gofynnwn sut mae'r cynlluniau hyn yn integreiddio i gynlluniau Llywodraeth Cymru i gyflwyno Gwasanaeth Safonau Masnachu Cenedlaethol i Gymru?

Ni chaiff y cynnig hwn gan Lywodraeth Cymru am Wasanaeth Safonau Masnach Cenedlaethol ei ystyried yn y ddogfen ymgynghori. Nid yw'n glir ychwaith sut y byddai'r gydberthynas lywodraethu yn gweithio o ran rôl Cyngor ar Bopeth yn cydgysylltu ac yn cyfeirio'r defnydd o adnoddau awdurdodau lleol.

Mae Llywodraeth Cymru hefyd wedi datgan ei bwriad i archwilio trefniadau llywodraethu a darparu ar gyfer yr holl wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Unwaith eto, gan mai megis dechrau y mae'r cynlluniau hyn, mae'n amhosibl gwybod pa effaith y gallant ei chael ar Safonau Masnach, diogelu defnyddwyr ac eiriolaeth/cynrychiolaeth dinasyddion.

Gwaith Llais Defnyddwyr Cymru a Chyngor ar Bopeth

Mae'r ddogfen ymgynghori hefyd yn nodi yn adran 1.18, tudalen 17:

bod y cyrff defnyddwyr hyn weithiau yn dyblygu ymdrechion ei gilydd i hysbysu, addysgu a chynghori defnyddwyr am eu hawliau.

Fodd bynnag, nid yw'r ddogfen yn cynnig unrhyw dystiolaeth wirioneddol o'r dyblygu hwn.

Yn eu papur 'A Distinctive Consumer Advocacy body for Wales: Proposals for Consumer Advocacy in Wales from Citizens Advice', dyddiedig Mehefin 2011, mae cydweithwyr o Gyngor ar Bopeth yn rhestru eu meysydd gwaith fel defnyddio tystiolaeth o brofiad cleientiaid i weithio i fynd i'r afael â thlodi (gan gynnwys tlodi tanwydd), gwasanaethau ariannol, cynhwysiant ariannol, rhoi benthyg arian yn anghyfreithlon, sgamiau, budd-daliadau, rhaglenni dychwelyd i'r gwaith, digartrefedd a thai ac effeithiau tlodi ar iechyd.

Mae cynllun gwaith Llais Defnyddwyr Cymru ar gyfer 2011/2012 yn cynnwys gwaith ar ddefnyddwyr nad ydynt ar y grid, newid cwmnïau, tlodi tanwydd, hygrychedd swyddfa'r post i bobl â nam ar eu synhwyrâu, gwasanaethau'r llywodraeth a ddarperir drwy swyddfa'r post, materion yn ymwneud â dosbarthu parseli i ddefnyddwyr, hawliau preswylwyr Cartrefi mewn Parciau, gweithdrefnau cwyno cymdeithasau tai, diogelwch bwyd, materion yn ymwneud â'r iaith Gymraeg a hawliau siopwyr.

Mae'r rhaglenni gwaith hyn yn amlwg yn rhaglenni annibynnol heb lawer o orgyffwrdd rhyngddynt. Mewn gwirionedd, lle mae'r ddau sefydliad yn gorgyffwrdd, er enghraifft fel partneriaid a enwir mewn perthynas â rhoi Strategaeth Cynhwysiant Ariannol Llywodraeth Cymru ar waith, mae'r rolau yn annibynnol ar ei gilydd - Cyngor ar Bopeth am ei rôl fel darparwr cyngor a'i dystiolaeth gan gleientiaid, a Llais Defnyddwyr Cymru am ei waith ymchwil ehangach i boblogaeth gyffredinol Cymru a chyflwr ariannol y wlad.

Mae natur annibynnol y gwaith a wneir gan Gyngor ar Bopeth yng Nghymru a Llais Defnyddwyr Cymru yn bwysig, gan ei bod yn amlwg y byddai angen i Gyngor ar Bopeth ehangu cwmpas y gwaith a wneir ganddo ar hyn o bryd yn sylweddol er mwyn ymgymryd â rôl Llais Defnyddwyr Cymru.

Mae'r papur ymgynghori yn nodi bod y dirwedd defnyddwyr bresennol yn anodd i ddefnyddwyr ei deall oherwydd yr amrywiaeth o gyrff. Unwaith eto, nid oes unrhyw dystiolaeth i ategu'r honiad hwn. Fel y nodwyd uchod, datgelodd ein gwaith ymchwil fod pobl yn dewis dychwelyd at un darparwr cyngor y gellir ymddiried ynddo ar gyfer pob math o gyngor, ni waeth beth fo cwmpas y gwasanaeth cyngor hwnnw. Maent yn meithrin cydberthynas o ymddiriedaeth â'u dewis ddarparwr cyngor ac nid ydynt o reidrwydd yn newid eu dewis wasanaeth gan ddibynnu ar y pwnc dan sylw.

At hynny, canfu gwaith ymchwil i gwynion a dewisiadau cyngor i ddefnyddwyr a gynhaliwyd gan y Swyddfa Masnachu Teg yn 2008:

Ile roedd ymatebwyr wedi gweithredu, eu bod yn fwyaf aml wedi dewis cwyno i'r cwmni a ddarparodd y nwyddau neu'r gwasanaeth yn hytrach na chwyno i sefydliadau eraill. Ond nid oedd y rhan fwyaf o ymatebwyr (76 y cant) yn gofyn am wybodaeth, help na chyngor gan unrhyw asiantaeth arall.

Ymhlith y rheini a ofynnodd am help neu gyngor, nododd 28 y cant eu bod wedi cysylltu â gwasanaethau Safonau Masnach neu'r gwasanaeth cyngor i ddefnyddwyr Cyswllt Defnyddwyr, nododd 8 y cant eu bod wedi cysylltu â Chyngor ar Bopeth a nododd 10 y cant eu bod naill ai wedi cysylltu ag ombwdsmon neu gorff o'r diwydiant gwasanaethau ariannol.²

² http://www.ofc.gov.uk/shared_ofc/reports/consumer_protection/ofc992.pdf

Yn seiliedig ar y canfyddiadau hyn, ymddengys bod dewisiadau niferus ar gael i ddefnyddwyr o ran cyngor ar hyn o bryd, ond nad yw'r dewisiadau hynny yn ddryslyd iddynt.

Bu Llais Defnyddwyr Cymru bob amser o blaid symleiddio gwasanaethau gan ein bod o'r farn y gellid gweithredu'n fwy effeithlon ac y gellid defnyddio synergeddau wrth uno cyrff. Rydym yn deall ein bod yn wynebu cyfnod o gyfyngiadau cyllidebol ac o'r farn y gellid arbed arian drwy feddwl yn greadigol am y ffordd y caiff gwasanaethau eiriolaeth eu trefnu a'u darparu. Gall hyn olygu uno sefydliadau, cyd-leoli, cydweithio, secondiadau i brosiectau neu rannu gwasanaethau cymorth.

Fodd bynnag, o ran cyngor, gofynnwn mewn gwirionedd a oes angen cydgysylltu gwybodaeth rhwng darparwyr yn hytrach na chyfyngu'r dewisiadau a gynigir i ddefnyddwyr. Hoffem weld mwy o waith yn mynd rhagddo i ddeall beth y mae defnyddwyr am ei gael a sut y byddent yn hoffi defnyddio gwasanaethau er mwyn sicrhau bod yr hyn a gynigir yn diwallu eu hanghenion yn y ffordd orau, a bod yr hyn a ddefnyddir yn cynnig y gwerth gorau am arian.

Bydd yr ymateb llawn gan Llais Defnyddwyr yn ystyried cyngor, ac yn ystyried yn fanylach y materion sy'n gysylltiedig â phroffil yn erbyn cynefindra.

Beth yw Defnyddiwr?

Mae'r ddogfen ymgynghori yn nodi: *"Prif amcan y Llywodraeth ar gyfer polisi defnyddwyr yw grymuso defnyddwyr i wneud penderfyniadau doeth wrth brynu nwyddau a gwasanaethau"* (adran 1, tudalen 5). Mae'r ddogfen yn canolbwyntio'n fwriadol ar farchnadoedd a phenderfyniadau ac ymddygiad prynu. Fodd bynnag, mae'r diffiniad o 'ddefnyddiwr' a nodir yn Rhan 1 o Ddeddf Defnyddwyr, Asiantau Tai ac Unioni 2007, a greodd Llais Defnyddwyr ac sy'n llywio ein gwaith, yn cynnwys *gweithgarwch unrhyw adran o'r llywodraeth, awdurdod lleol neu gyhoeddus neu gorff cyhoeddus arall*. Fel y cyfryw, mae Llais Defnyddwyr Cymru yn cynnal gwaith rheolaidd i ymchwilio i'r gwasanaethau y mae defnyddwyr yn eu cael gan bob lefel o'r Llywodraeth.

Mae'r methiant i gydnabod y bwloch rhwng yr hyn a ddisgrifir gan yr ymgynghoriad fel polisi defnyddwyr a'r holl feysydd y mae Llais Defnyddwyr Cymru yn gweithio ynddynt yn arwain at ofid y bydd meysydd cyfan o bryder neu anfantais i ddefnyddwyr yn diflannu o dan y trefniadau a gynigir ar gyfer y dyfodol.

Byddai hyn yn mynd yn groes i'r addewid a ddatganodd Llywodraeth Cymru yn ei maniffesto sy'n nodi'r canlynol:

"Rydym hefyd o'r farn y dylai'r dinesydd gael cyswllt agos â darparwyr gwasanaethau, yn arbennig staff rheng flaen, wrth gynllunio, cyflwyno a chraffu ar wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Er mwyn datblygu ffocws ar y dinesydd ymhellach yn ein gwasanaethau cyhoeddus a'n cyfleustodau:

Byddwn yn ceisio sefydlu gwasanaeth safonau masnach cenedlaethol a chadw swyddogaeth Llais Defnyddwyr Cymru gan sicrhau bod gan bobl lais annibynnol yn ymwneud â gwasanaethau cyhoeddus effeithiol a'u hamddiffyn rhag cael eu hecsbloetio."

Maniffesto Llafur Cymru 2011

Uned Help Ychwanegol Llais Defnyddwyr

Mae'r Uned Help Ychwanegol yn diogelu rhai o ddefnyddwyr mwyaf agored i niwed cymdeithas ac mae'n rhan o wasanaeth Cyswllt Defnyddwyr drwy brotocol atgyfeirio. Cynigir y dylid trosglwyddo'r gwasanaeth hwn i Gyngor ar Bopeth a Citizens Advice Scotland erbyn mis Mawrth 2012. Felly mae angen integreiddio hyn i'r cynlluniau i wasanaeth Cyswllt Defnyddwyr drosglwyddo i Gyngor ar Bopeth gan sicrhau na fydd unrhyw achos o amharu ar y gwasanaeth a ddarperir.

Mae'r Uned Help Ychwanegol yn wasanaeth cwbl ddwyieithog. Rhaid i hyn barhau. Nid ydym wedi gweld unrhyw gynlluniau eto o ran sut mae Cyngor ar Bopeth yn bwriadu darparu gwasanaeth cwbl ddwyieithog, ond nid yn unig y mae'n rhaid darparu gwasanaeth o'r fath ond rhaid iddo hefyd alluogi siaradwyr Cymraeg i ffonio llinell gymorth uniongyrchol â staff hyfforddedig sy'n siarad Cymraeg.

Nid yw darparu gwasanaeth drwy wasanaeth cyfieithu cyfryngol, fel Llinell Iaith, yn ddewis amgen derbyniol, sef egwyddor a gefnogir gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg. Rhoddodd y Swyddfa Masnachu Teg gynnig ar ddarparu gwasanaeth Cyswllt Defnyddwyr Cymraeg drwy wasanaeth cyfryngol yn y gorffennol, ond newidiodd y polisi hwn yn dilyn cwynion gan ddefnyddwyr a chyngor gan Fwrdd yr Iaith Gymraeg.

Uned i Ddiwydiannau wedi'u Rheoleiddio

Mae Llywodraeth y DU yn awyddus i wella effaith gwasanaethau eiriolaeth yn y sectorau sy'n destun rheoliadau economaidd tra'n lleihau costau drwy integreiddio swyddogaethau nifer o gyrff sydd ar wahân ar hyn o bryd i mewn i uned i ddiwydiannau wedi'u rheoleiddio. Bydd Llais Defnyddwyr yn cyhoeddi adroddiad manwl yn edrych i'r dyfodol er mwyn nodi'r materion cyffredin sy'n wynebu rheoleiddwyr economaidd mewn marchnadoedd perthnasol yn ystod y cyfnod nesaf o ryw bum mlynedd lle y byddai dod â'r trefniadau cynrychioli defnyddwyr ynghyd yn golygu y gellid darparu gwasanaeth eiriolaeth mwy effeithiol.

Mae'r Ddogfen Ymgynghori yn nodi:

O ran Cymru a'r Alban, nod y Llywodraeth yw sicrhau ei bod yn creu strwythur sy'n darparu eiriolaeth gyson i ddefnyddwyr tra'n cydnabod y gwahaniaethau cenedlaethol, rhanbarthol a lleol a all fodoli ac yn parchu hefyd setliadau datganoli'r ddwy wlad. Mae ynni, gwasanaethau post a chyfathrebu oll yn sectorau y mae'n rhaid eu hystyried o fewn cyd-destun y DU gyfan. Ond mae gan bob un ohonynt hefyd ddimensiwn sylweddol sy'n ymwneud yn benodol â Chymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon y mae angen ei asesu a'i ystyried yn briodol wrth drafod eiriolaeth defnyddwyr. Hyd yn oed pan gaiff materion polisi eu cadw yn ôl, mae'r Llywodraeth

yn cydnabod y ffaith bod angen llais penodol ar ddefnyddwyr o'r gwledydd datganoledig ac yn parchu'r angen hwnnw.

Rydym o'r farn mai sefydliadau yn y Gwledydd hynny a ddylai ymgymryd â gwaith ar y 'dimensiynau sylweddol' hyn ac y dylid ariannu'r gwaith hwnnw drwy ardollau. Byddem yn cyfeirio at ein gwaith ar ddefnyddwyr ynni nad ydynt ar y grid, pris uwch ynni i ddefnyddwyr yng Nghymru, Strategaeth Tlodi Tanwydd Llywodraeth Cymru a Chronfa Arallgyfeirio Swyddfa'r Post a'n gwaith arfaethedig ar wasanaethau'r llywodraeth a gaiff eu darparu drwy Swyddfa'r Post fel enghreifftiau lle y gall corff sy'n gweithio o fewn tirwedd Cymru, ac sy'n ymatebol i'r dirwedd honno, gael effaith i ddefnyddwyr.

Casgliad

Mae'r angen am eiriolaeth, cynrychiolaeth, addysg a diogelwch i ddefnyddwyr yn amlwg ac wedi'i gydnabod gan Lywodraethau Caerdydd a San Steffan. Mae'r ffordd y cânt eu darparu yng Nghymru ar fin newid.

Mae Llywodraeth y DU eisoes wedi cydnabod bod materion sy'n benodol i Gymru a'r Alban ac wedi ymrwymo i ddarparu arian i sefydliad yn yr Alban i'w darparu yn yr Alban. Yn ogystal caiff model presennol Cyngor Defnyddwyr Cyffredinol Gogledd Iwerddon ei gadw ac, yn wir, ei atgyfnerthu gan gynigion y Llywodraeth.

Credwn y dylai Llywodraeth y DU drosglwyddo cyllid a swyddogaethau Llais Defnyddwyr Cymru i un o Weinidogion Cymru. Mae'r Bil Cyrff Cyhoeddus fel y'i drafftwyd yn galluogi hyn i ddigwydd. Ond mae'n cyfyngu dewis Llywodraeth Cymru o ran pa fodel all ddarparu'r gwasanaethau eiriolaeth defnyddwyr gorau yng Nghymru. Dylid diwygio'r Bil Cyrff Cyhoeddus i roi'r hyblygrwydd i Lywodraeth Cymru greu corff newydd a'r cyfle i ymgynghori yng Nghymru. Ni fyddai hyn yn gyfystyr â lefel uwch o ddatganoli na throsglwyddo polisi defnyddwyr – dim ond darparu gwasanaethau eiriolaeth defnyddwyr. Byddai hefyd yn rhoi'r cyfle i Lywodraeth Cymru benderfynu sut y gall corff eiriolaeth a grymuso strategol gyd-fynd orau â'i Gwasanaeth Safonau Masnach Cenedlaethol newydd i Gymru.

Dylai'r gofynion sylfaenol ar gyfer sefydliad o'r fath gynnwys sefydliad sydd wedi'i leoli yng Nghymru, sy'n ystyriol ac yn ymatebol i'r materion a'r cyfleoedd sydd ar gael yng Nghymru, ac sy'n gallu meithrin partneriaethau â sefydliadau eraill yng Nghymru a thu hwnt a defnyddio'r partneriaethau hyn a'i adnoddau ei hun i gynhyrchu gwaith yn seiliedig ar dystiolaeth.

Dylai hefyd fod yn dryloyw ac yn atebol i gynrychiolwyr etholedig Cymru a dylai ei ffocws fod yn seiliedig ar ddinasyddion Cymru a'u hanghenion yn hytrach na chael ei bennu gan amodau sefydliadol neu ariannol.

Credwn fod cyfle strategol yma i Lywodraeth Cymru hefyd - cyfle a fyddai'n ei galluogi i ystyried ei hawydd i ddarparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar ddinasyddion ymhob un o'i meysydd cyfrifoldeb a thu hwnt, drwy greu, ac ariannu'n rhannol, sefydliad sy'n gallu darparu'r ddealltwriaeth, y trefniadau craffu a'r atebion sy'n canolbwyntio ar ddinasyddion i'w helpu i ddatblygu polisi cyhoeddus effeithiol.

Gallai'r sefydliad fod yn gyfrifol am ddarparu gwasanaethau cynrychiolaeth ac eiriolaeth dinasyddion cyffredinol, nid dim ond yn y marchnadoedd a'r meysydd a ariennir gan ardollau, ond ymhob maes neu unrhyw faes sy'n effeithio ar bobl yng Nghymru. Gyda chylch gwaith eang, gallai'r sefydliad barhau'n hyblyg ac yn ymatebol i feysydd gwaith a chyfrifoldebau newydd wrth iddynt gael eu datganoli neu eu harfer gan Lywodraeth Cymru.

Rydym yn deall bod cyfyngiadau cyllidebol ar hyn o bryd ond awgrymwn drwy rannu'r arian a geir drwy ardollau a chyllid uniongyrchol gan Lywodraeth y DU, yn ogystal â rhannu adnoddau gyda sefydliadau eraill a'r arbedion a fydd ynghlwm â dileu'r angen i ail-greu'r swyddogaeth ar draws amrywiol bortffolios Llywodraeth Cymru, y caiff y gwariant hwn ei leihau i lefel ymarferol.

Credwn y gallai sefydliad statudol newydd yng Nghymru gyflawni'r rôl hon, darparu'r hyblygrwydd sydd ei angen tra'n llwyddo ar yr un pryd i gyflawni'r cylch gwaith a bennir gan Lywodraeth y DU; darparu'r atebolrwydd sydd ei angen gan y ddwy Lywodraeth; meithrin hyder yn y ffordd y mae'n rhoi cyfrif am arian cyhoeddus ac yn defnyddio pwerau statudol a, thrwy ei gamau gweithredu, meithrin hyder ymhlith dinasyddion ei fod yn eiriolwr iddynt hwy. Rydym o'r farn mai dyma'r ffordd orau i greu'r annibyniaeth a'r atebolrwydd o fewn cyd-destun Cymru y bydd eu hangen i gyflawni ar ran pobl Cymru.