Lleisiau Cymru ar…

Ddefnyddwyr adeg y ‘Dolig

I bawb, am 80 mlynedd

For everyone, for 80 years

Mae maint marchnad parseli’r DU wedi tyfu 50% ers 2010. Mae llawer o’r twf hwn yn cael ei sbarduno gan y parseli sy’n cael eu hanfon at ddefnyddwyr oherwydd siopa ar-lein, ond mae defnyddwyr a busnesau bach hefyd yn anfon mwy a mwy o barseli. Ar y cyfan mae’r farchnad ar gyfer parseli defnyddwyr (C2X) wedi’i rhannu rhwng 3 math o barsel: eitemau sy’n cael eu prynu ar-lein neu drwy archeb bost ac sy’n cael eu dychwelyd, parseli at deulu a ffrindiau, ac eitemau sydd wedi’u gwerthu ar y farchnad ar-lein neu drwy fusnesau bach.

Er bod defnyddwyr ar y cyfan yn reit fodlon, mae problem gydag 1 o bob 10 parsel a anfonir. A phan fo problemau’n codi, mae llawer o ddefnyddwyr yn cael trafferth i’w datrys.

Felly rydym yn galw ar weithredwyr parseli a broceriaid i wella profiad defnyddwyr drwy:

- Nodi’n glir y cyfyngiadau a’r canllawiau yswiriant
- Gwella eu dulliau cyfathrebu

[Darllenwch yma ein hadroddiad llawn ar ddefnydd cwsmeriaid o’r gwasanaeth a’u profiadau]

Ein Gwaith

Y llynedd, yma yng Nghymru, roedd Cyngor ar Bopeth wedi helpu 92,000 a mwy o bobl i ddatrys dros 459,000 o broblemau. Mae hyn yn rhoi darlun unigryw i ni o anghenion a phryderon pobl.

Trwy eiriol dros gwsmeriaid, mae Cyngor ar Bopeth yn llais annibynno
dros bobl yn y marchnadoedd hanfodol – pobl sydd fel arall yn cael trafferth i gael eu clywed. Mae hyn yn cynnwys y marchnadoedd ynn
a’r post ac rydym hefyd yn un o nifer fach o sefydliadau sy’n gallu cyflwyno cwyn ar lefel uwch. Mae’r rôl gynghori sydd gennym yn unigryw – byddwn yn helpu miliynau i ddod o hyd i’r ffordd ymlaen bob blwyddyn.

Mae ein Gwasanaeth Defnyddwyr yn rhoi cyngor ar holl materion defnyddwyr, a chyngor arbenigol ar faterion ynni a’r post.

cyngor ar bopeth | citizens advice

Rhoddion, anrhegion a dychwelyd:

Beth yw'r rheolau?

Nid oes hawl awtomatig i gael arian yn ôl os bydd rhywun yn newid ei feddwl am rywbeth y mae wedi'i brynu a dim byd o'i le arno. Dyma rai pethau i'w cofio:

- Mae yna 14 diwrnod o gyfnod 'cnoi cil' awtomatig os prynwch chi rywbeth gan fasnachwr a'ch bod heb wneud hynny'n bersonol – oni bai ei bod yn eitem wedi'i harchebu neu ei chreu'n benodol ar eich cyfer.
- •Efallai fod y siop wedi ysgrifennu eu polisi dychwelyd ar y dderbynneb, neu gallech edrych ar eu gwefan neu ffonio eich cangen leol i ofyn.
- •Os oes problem gyda'r eitem, mae'r hawliau'n newid a bydd pethau'n wahanol.
- Cewch wybod mwy yma.

Pecynnu'r eitemau'n ddiogel

Ysgrifennu'r cyfeiriad yn glir

Gwirio dyddiadau danfon, yn ôl yr amcangyfrif, wrth brynu ar-lein

Gweithredu ar Sgamiau

Ein cyngor i'ch etholwyr: '**stopio, adrodd, siarad**' os ydyn nhw'n meddwl eu bod yn cael eu targedu gan sgamiau neu dwyll.

Mae gwaith ymchwil Cyngor ar Bopeth wedi canfod fod 61% o bobl, sy'n nifer syfrdanol, wedi'u targedu gan sgamwyr yn ystod y 2 flynedd ddiwethaf.

Yr hyn sy'n peri pryder yw bod bron i 40% o bobl wedi'u targedu o leiaf 5 gwaith.

Nid oedd bron i hanner y bobl a ymatebodd i'r arolwg wedi cymryd camau i ddiogelu eu hunain yn erbyn sgamiau.

Rydym angen eich cymorth i wneud yn siŵr nad yw eich etholwyr yn dioddef y troseddau hyn.

Rhannwch â'ch **Etholwyr**

Cefnogwch ein hymgyrch ar eich tudalennau twitter cliciwch yma i anfon neges drydar

Rhannwch ein fideos youtube byr ar y cyfryngau cymdeithasol yma ac yma.

Beth am hyrwyddo ein llinell gymorth i ddefnyddwyr : **03454 04 05 05** (Cymraeg) **03454 04 05 06** (Saesneg)