Papur ymgynghori ar uwch-gwynion ar gyfer cyrff defnyddwyr penodedig

Mesur Entrepreneuriaeth

Cyflwyniad

Y canllawiau hyn

Bwriad y canllawiau hyn yw cynorthwyo'r sawl sy'n gwneud uwch-gwynion i'r Swyddfa Masnachu Teg (defnyddir yr acronym o'r teitl Saesneg, OFT, i gyfeirio at y swyddfa o hyn ymlaen). Mae'n esbonio beth sy'n sbarduno'r broses uwch-gwynion, yn cadarnhau pwy gaiff wneud uwch-gwynion a phwy gaiff eu derbyn, a sut yr ymdrinnir â hwy.

Awgrymiadau yn hytrach na diffiniadau a geir yn y canllawiau hyn. Proses newydd yw'r broses uwch-gwynion a diwygir y canllawiau yng ngoleuni profiad pellach o ymdrin ag uwch-gwynion difrifol. Fe'i diwygir hefyd mewn ymateb i fwriadau polisi'r Adran Diwydiant a Masnach (DTM) gyda golwg ar y meini prawf a ddefnyddir i bennu cyrff defnyddwyr a mater cydamseroldeb ar gyfer rheoleiddwyr sectorau penodol.

I bwy mae'r canllawiau hyn?

Fe'i lluniwyd ar gyfer y cyrff defnyddwyr hynny a bennir gan yr Adran Diwydiant a Masnach ac a fydd o'r herwydd â'r hawl i wneud uwch-gwynion. Yn ogystal, fe all fod o fudd i eraill, megis busnesau neu gymdeithasau masnach, wybod beth a ddisgwylir gan uwch-gwynydd a sut yr ymdrinnir â'r gëyn wedyn.

Pam cyhoeddi canllawiau?

Rydym yn awyddus i'r ddarpariaeth newydd ar gyfer uwch-gwynion weithio'n llwyddiannus a chyfrannu at ein nodau sef sicrhau bod marchnadoedd yn gweithio'n dda i ddefnyddwyr.

Mae'r OFT wedi ymrwymo i fod yn dryloyw. Rydym am esbonio'n glir ein gweithdrefnau a'r rhesymau sydd y tu cefn iddynt. Mae [Cymal 11(7)] y Mesur Menter (Y Mesur) hefyd yn gosod dyletswydd ar yr OFT i gyhoeddi canllawiau ynghylch sut y dylai cwynydd gyflwyno achos rhesymegol wrth gwyno.

Beth sydd yn y canllawiau?

Nod y canllawiau hyn yw nodi pa fath o dystiolaeth, o ran lefel ac ansawdd, y byddai'r OFT fel arfer yn disgwyl ei weld wrth gyflwyno achos rhesymegol. Mae hefyd yn disgrifio'r prosesau a'r gweithdrefnau a ddefnyddir gan yr OFT wrth ymdrin ag unrhyw uwch-gëyn.

Trefnir y canllawiau fesul pennod:

- Ym **Mhennod 2** disgrifir y broses uwch-gwynion yn fwy manwl. Mae'n cynnig esboniad cyffredinol ynghylch beth yw uwch-gëyn a phwy gaiff wneud cwyn o'r fath. Mae hefyd yn disgrifio'r ffactorau y bydd yr OFT yn eu cadw mewn cof wrth ystyried uwch-gëyn ac yn nodi sut yr ymdrinnir â'r gëyn honno.

- Ym **Mhennod 3** esbonnir darpar swyddogaeth rheoleiddwyr y sectorau.

- Ym **Mhennod 4** rhestrir manylion cysylltu'r OFT os oes angen rhagor o gyngor a gwybodaeth arnoch.

- Dyma'r wybodaeth a ddarperir yn yr atodiadau:

  A Canllawiau ar y math o dystiolaeth y dylai uwch-gwynwyr ei ddarparu

  B Ffactorau a allai awgrymu nad yw marchnadoedd o bosibl yn gweithio'n dda

  C Uwch-gwynion a dderbyniwyd gan yr OFT hyd yn hyn a chanlyniad y cwynion hynny