

# Your doorstep, your decision

Protecting the people you care about from rogue doorstep selling



## What is doorstep selling?

Doorstep selling is when someone sells goods or services in your home or on your doorstep. It can be a convenient way to buy – but there is a risk that the homeowner may feel pressured into buying something they do not want or that is not good value for money.

Many doorstep sellers are perfectly legitimate, however, rogue selling is an ongoing problem. Bogus traders use a range of persuasive tactics to sell to unsuspecting and vulnerable homeowners.

This guide will help you support the people around you who may be potential targets for rogue doorstep traders, helping them shop more safely with a salesperson at their home, and explaining some of their legal rights.

## Who is at risk?

We are all potential targets for bogus doorstep sellers, but elderly homeowners are likely to be more susceptible to high pressure selling techniques.

They may feel too embarrassed to admit to having bought from a rogue doorstep seller, so it's important that they realise they are not on their own in finding it hard to resist salespeople – most people feel just like them.

## Common sales tactics

Bogus doorstep traders employ a range of sales tactics to persuade people to buy. These are six of the most common high pressure selling techniques which homeowners should look out for:

### Sales tactic 1 – You're made to feel grateful

The friendly salesperson turns up on your doorstep with a gift, maybe a plant or chocolates, and it might seem rude not to invite the sales person in.

### Sales tactic 2 – You're made to feel as if you have lots in common

The seller picks up on things you have in your home, such as photos of your family or hobbies, and pretends they are keen on the same things to gain your trust.

### Sales tactic 3 – You're made to feel as if there is a great sense of urgency

The salesperson says they've got a special discount for you, may pretend to check with their boss, then say that if you don't order now you'll miss out. You're being pushed into making up your mind and signing a contract on the spot without any time to reflect.

## Sales tactic 4 – You're made to feel committed to the service – and that you'll lose face if you don't buy

The seller gets you to agree to harmless statements about how a service would make your life easier. By answering 'yes', you are starting to say 'yes' to the sale without realising it, and may feel too embarrassed not to buy when you've implied that you will.

## Sales tactic 5 – You're made to feel that you will be just as happy as all the other contented consumers

The salesperson talks of lots of people like you who have bought the product, and you feel reassured that you're getting a good deal.

## Sales tactic 6 – You're made to feel as if the service is endorsed by an expert

The seller will emphasise that the service has been thoroughly tested and is approved by a professional association, charity, celebrity or council, so you feel reassured by a credible endorsement.

## How to handle sales approaches

Homeowners may not be sure about the goods or service being offered by a doorstep seller, but they also don't want to seem rude by declining the caller.

Support those around you in putting these concerns aside, and instead help them not to feel pressurised into making an on the spot decision.

Remind them that it's their doorstep, therefore their decision. Homeowners should not feel under obligation to hand over any money, until they are completely sure of their decision.

Below are some of the reasons they might give for not making an instant purchase, and should have the confidence to say to the caller:

- I do not buy goods or services at the door
- I'd like more time to think about it
- I want to shop around and get other quotes
- I have to discuss it with someone else (for example their partner or son/daughter).

## Buy wisely

There are some key dos and don'ts to bear in mind when a doorstep seller calls. Take time to support your friends and family members in remembering the following key actions, so that they will buy more wisely and safely:

- don't sign on the spot - consider carefully whether you want the goods or service
- always shop around for the best price
- be wary of special offers or warnings about your home
- don't hand over a cash deposit
- don't agree to a trader starting any work straight away
- talk to someone you trust for a second opinion
- if in doubt, call consumer direct on 08454 04 05 06.

## Recognising reputable traders

It can often be difficult to differentiate a legitimate salesperson from a rogue doorstep seller. Here are some indicators to help your friend or family member to recognise a reputable trader:

- they present personal identification and identify who they represent
- they make it clear from the outset if they are selling something
- they provide written information on cooling off periods and cancellation rights
- they do not use pressure to sell goods or services
- they do not expect an on-the-spot decision
- they leave as soon as they are asked to do so.

## Double check the facts

If someone close to you decides that they do want to make a purchase, it's a good idea to remind them of the checklist of facts they should ideally run through before they put pen to paper:

- do they fully understand the total costs of the transaction- including estimates, delivery and installation?
- do they understand their rights if they sign a contract?
- do they know the arrangements for after-sales servicing, such as the guarantees or warranties?

Only once they are satisfied that the transaction is entirely acceptable, should they agree to make a purchase.

## Their rights

If they spend more than £35 with a trader in their home or on their doorstep, they usually have seven days to change their mind and cancel and get any money they have paid back. They cannot waive the right to cancel.

The right to cancel should be given to them in writing by the trader. If they are not given this information, the trader can't hold them to anything in the contract and they can't be made to pay anything.

If they decide to cancel, they should advise the trader in writing within seven days of being told of their right to cancel, keeping a copy of the letter or email as proof of cancellation. If, within the seven day period, they consume the goods or have agreed (in writing) to work starting, they may have to pay something. This is the only circumstance in which they can't get all of their money back. If they haven't agreed in writing to work starting within the seven days, then they don't have to pay anything if they cancel, even if work does start.

For more information and advice call Consumer Direct on 08454 04 05 06 or visit [www.consumerdirect.gov.uk](http://www.consumerdirect.gov.uk)

## Get peace of mind

Encourage friends and family members to look out for traders associated with the following organisations for extra reassurance.

TrustMark identifies reliable tradesmen for home improvements and repairs, and is supported by Government, building industry and consumer protection groups.



## Local Authority Assured Trader Scheme

Check with your local authority - businesses belonging to this scheme are subject to an independent and impartial application and monitoring process.

Customer care  
close to home

## OFT Approved Code

Direct sellers can be members of the Direct Selling Association, which works to a code of practice that has been approved by the Office of Fair Trading.



## Trade associations

If the trader claims to be a member of a trade association, you can contact the association yourself to check their membership, but look up the number yourself.

Call **0800 389 3158** for more free  
copies of this publication.

Published by the Office of Fair Trading  
Printed in the UK on at least 50% recycled paper  
Product code OFT1117w  
Edition 11/09  
© Crown Copyright 2009

Ffoniwch **0800 389 3158** i gael rhagor  
o gopiau am ddim o'r cyhoeddiad hwn.

Cyhoeddwyd gan y Swyddfa Masnachu Teg  
Argraffwyd yn y DU ar bapur wedi'i ailgylchu 50% o leiaf  
Cod cynnyrch OFT1117w  
Argraffiad 11/09  
(h) Hawffraint y Goron 2009

**Cod a Gymeradwyd gan y Swyddfa Masnachu Teg**  
 Gall gwerthwyr uniongyrchol fod yn aelodau o'r Gymdeithas  
 Gwerthu Uniongyrchol, sy'n gweithio yn unol â chod ymarfer a  
 gymeradwyd gan y Swyddfa Masnachu Teg.



## Cymdeithasau masnach

Os bydd y masnachwr yn honni ei fod yn aelod o gymdeithas  
 fasnach, gallwch gysylltu â'r gymdeithas eich hun i gadarnhau  
 ei fod yn aelod, ond gwnewch yn siwr mai chi sy'n chwilio am y  
 rhif.

## Tawelwch meddwl

Dylech annog ffrindiau ac aelodau o'r teulu i gadw golwg am fasnachwyr sy'n gysylltiedig â'r sefydliadau canlynol er mwyn cael tawelwch meddwl ychwanegol.

Mae TrustMark yn nodi masnachwyr dibynadwy ar gyfer gwella ac atgyweirio'r cartref, ac fe'i cefnogir gan y Llywodraeth, y diwydiant adeiladu a grwpiau diogelu defnyddwyr.



## Cynllun Masnachwyr Sicr Awdurdodau Lleol

Holwch eich awdurdod lleol - mae busnesau sy'n rhan o'r cynllun hwn yn destun proses gwneud cais a monitro annibynnol a diddedd.

Customer care  
close to home

## Eu hawliau

Os byddant yn gwarïo mwy na £35 gyda masnachwr yn eu cartref neu ar garreg eu drws, fel arfer bydd ganddynt satih diwrnod i newid eu meddwl a chansio a sicrhau ei fod yn ad-dalu unrhyw arian a dalwyd ganddynt. Ni allant iiddio eu hawl i gansio.

Dylai'r masnachwr roi gwybodaeth ysgrifenedig iddynt am eu hawl i gansio. Os na roddir y wybodaeth hon iddynt, ni all eu gorfodi i wneud unrhyw beth yn y contract ac ni ellir eu gorfodi i dalu unrhyw beth.

Os byddant yn penderfynu cansio, dylent roi gwybod i'r masnachwr yn ysgrifenedig o fewn satih diwrnod i'r adeg y dywedwyd wrthynt am eu hawl i gansio, gan gadw copi o'r llythyr neu'r neges e-bost fel tystiolaeth eu bod wedi cansio. Os byddant, o fewn satih diwrnod, yn defnyddio'r nwyddau neu wedi cytuno (yn ysgrifenedig) i waih fynd rhagddo, mae'n bosibl y bydd yn rhaid iddynt dalu rhywfaint. Dyma'r unig sefyllfa lle na allant gael eu holl arian yn ôl. Os nad ydynt wedi cytuno'n ysgrifenedig i waih fynd rhagddo o fewn satih diwrnod, yna nid oes rhaid iddynt dalu unrhyw beth os byddant yn cansio, hyd yn oed os bydd y gwaih yn dechrau.

Am ragor o wybodaeth a chyngor ffoniwch Cyswilt Defnyddwyr ar 08454 04 05 neu ewch i [www.cyswiltdefnyddwyr.gov.uk](http://www.cyswiltdefnyddwyr.gov.uk)

## Sicrhewch eich bod yn deall y ffeithiau

Os bydd rhywun sy'n agos atoch yn penderfynu eu bod am brynu rhywbeth, mae'n syniad da eu hatgoffa o'r rhesir ffeithiau y dylent, yn ddeffrydol, fwrw golwg drosti cyn cytuno i unrhyw beth yn ysgrifenedig:

- a dylnt yn deall yn llwyr gyfanswm costau'r trafodyn - yn cynnwys amcangyfrifon, dosbarthu a gosod?
- a dylnt yn deall eu hawliau os byddant yn llofnodi contract?
- a dylnt yn gwybod y trefniadau ar gyfer gwasanaethu ar ôl gwerthu, fel gwarrantau?

Dim ond pan fyddant yn fodlon bod y trafodyn yn gwbl dderbyniol y dylent gytuno i brynu rhywbeth.

## Adnabod masnachwyr ag enw da

Yn aml, gall fod yn anodd gwahaniaethu rhwng gwerthwyr dilys a gwerthwyr o ddrws i ddrws drygionus. Dyma rai dangosyddion i helpu eich ffrind neu aelod o'r teulu i adnabod masnachwr ag enw da:

- bydd yn cyflwyno manylion adnabod personol ac yn nodi pwy y mae'n ei gynrychioli!

- bydd yn esbonio o'r cychwyn cyntaf os yw'n gwerthu rhywbeth

- bydd yn rhoi gwlybodau ysgrifenedig am gyfnodau ailystyried a hawliau canslo

- ni fydd yn defnyddio pwysau i werthu nwyddau neu wasanaethau

- ni fydd yn disgwyl penderfyniad yn y fan a'r lle

- bydd yn gadael cyn gynted ag y gofynnir iddo wneud hynny.

## Prynwch yn ddoeth

- Mae rhai pethau allweddol i chi gofio eu gwneud a phheidio â'u gwneud pan fydd gwerthwr o ddrws i ddrws yn galw heibio. Treuliwch amser yn helpu eich ffrindiau ac aelodau'r teulu i gofio camau allweddol, fel y byddant yn prynu'n fwy doeth a diogel:
- peidiwch â llofnodi yn y fan ar lle - ystyriwch yn ofalus a ydych am gael y nwyddau neu'r gwasanaeth
- gofynnwch am ddyfynbris gan sawl cwmni i gael y pris gorau
- byddwch yn wylidwrus o gynigion arbennig neu rybuddion am eich cartref
- peidiwch â rhoi blaendal arian parod
- peidiwch â chytuno i fasnachwr ddechrau ar unrhyw waith ar unwaith
- siaradwch â rhywun rydych yn ymddiried ynddo i gael ail farn
- os nad ydych yn siwr, ffoniwch Cyswilt Defnyddwyr ar 08454 04 05 05.

## Sut i ymdrin â dulliau o werthu

Etallai na fydd perchnogion tai yn sicr am y nwyddau neu'r gwasanaeth a gynigir gan werthwr o ddrws i ddrws, ond ni fyddant ychwaith am ymddangos yn ddigywilydd drwy ei wrthod. Cefnogwch y rheini o'ch cwmpas i roi'r pryderon hyn o'r neilltu, gan eu helpu i beidio â theimlo o dan bwysau i wneud penderfyniad yn y fan a'r lle.

Dylech eu hatgoffa mai eu carreg drws nhw ydyw, felly eu penderfyniad nhw ydyw. Ni ddylai perchnogion tai deimlo dylsweydd i roi unrhyw arian i neb, hyd nes y byddant yn hollol siwr o'u penderfyniad.

Isod ceir rhai o'r rhesymau y gallent eu rhoi dros beidio â phrynu ar unwaith, a dylent fod yn ddigon hyderus i ddwëud wrth y gwerthwr:

- Dydw i ddim yn prynu nwyddau na gwasanaethau ar garreg y drws

- Hoffwn gael mwy o amser i feddwl am y peth

- Rwyf am edrych o gwmpas a chael dyfynbrisiau eraill

- Mae'n rhaid i mi drafod y peth gyda rhywun arall (er enghraifft eu partner neu eu mab/merch).

Tacteg gwerthu 4 - Mae'n gwneud i chi deimlo'n ymrwymedig i'r gwasanaeth - ac y byddwch yn colli! wneub os na fyddwch yn prynu

Bydd y gwerthwr yn eich cael i gytuno i ddatganiadau diniwed yniglyn â sut y byddai gwasanaeth yn gwneud eich bywyd yn haws. Drwy gytuno â'r datganiadau byddwch yn dechrau cytuno i'r gwerthiant heb sylweddoli hynny, ac etallai y byddwch yn teimlo gormod o gywilydd i beidio â phrynu ar ôl i chi awgrymu y byddwch yn gwneud hynny.

Tacteg gwerthu 5 - Mae'n gwneud i chi deimlo y byddwch yr un mor hapus â'r holl ddefnyddwyr bodlon eraill

Bydd y gwerthwr yn siarad am lawer o bobl fel chi sydd wedi prynu'r cynnyrch, a byddwch yn teimlo'n sicr eich bod yn cael bargaen dda.

Tacteg gwerthu 6 - Mae'n gwneud i chi deimlo fel pe bai arbenigwr yn cymeradwyo'r gwasanaeth

Bydd y gwerthwr yn pwysleisio bod y gwasanaeth wedi'i brofi'n drylwyr a'i gymeradwyo gan gymdeithas broffesiynol, elusen, seren enwog neu gynngor, felly byddwch yn cael tawelwch meddwl gan gymeradwyaeth gredadwy.

## Tactegau gwerthu cyffredin

Bydd gwerthwyr o ddrws i ddrws fflug yn defnyddio amryw o'r technegau gwerthu pwysau uchel mwyaf cyffredin y dylai perchnogion tai fod yn wyladwrus ohonynt:

### Tacteg gwerthu 1 - Mae'n gwneud i chi deimlo'n ddiolchgar

Bydd y gwerthwr cyfeillgar yn sefyll wrth garreg eich drws gyda rhodd, planhigyn neu siocledi etallai, a gallai peidio â'i wahodd i'r ty ymddangos yn ddigywilydd.

### Tacteg gwerthu 2 - Mae'n gwneud i chi deimlo fel pe bai gennyhch lawer yn gyffredin ag ef

Bydd y gwerthwr yn sylwi ar bethau sydd gennyhch yn eich cartref, fel lluniau o'ch teulu neu ddi-ddordebau, ac yn esgus ei fod yn hoffi'r un pethau er mwyn i chi ymddiried ynddo.

### Tacteg gwerthu 3 - Mae'n gwneud i chi deimlo fel pe bai brys mawr

Bydd y gwerthwr yn dweud bod ganddo ostyngiad arbennig i chi, etallai y bydd yn esgus cadarnhau hyn gyda'i fos, ac yna'n dweud y byddwch yn colli allan os na fyddwch yn archebu nawr. Mae'n eich gwithio i wneud penderfyniad a llofnodi contract yn y fan a'r lle heb unrhyw amser i ystyried y peth.

## Beth yw gwerthu o ddrws i ddrws?

Gwerthu o ddrws i ddrws yw pan fydd rhywun yn gwerthu nwyddau neu wasanaethau yn eich cartref neu ar garreg eich drws. Gall fod yn ffordd gyfleus o brynu - ond mae risg y gall perchenog y ty deimio o dan bwysau i brynu rhywbeth nad yw am ei gael neu nad yw'n werth da am arian.

Mae llawer o werthwyr o ddrws i ddrws yn gwbl ddilys. Fodd bynnag, mae gwerthu drygionus yn broblem barhaus. Mae masnachwyr ffug yn defnyddio amrywiaeth o dactegau darbwyllo! i werthu i berchnogion tai diarwybod sy'n agored i niwed.

Bydd y canllaw hwn yn eich helpu i gefnogi'r bobl o'ch cwmpas a allai fod yn dargedau posibl i fasnachwyr o ddrws i ddrws drygionus, gan eu helpu i siopa'n fwy diogel gyda gwerthwr yn eu cartref, ac esbonio rhai o'u hawliau cyfreithiol.

## Fwy sy'n wneud risg?

Mae pob un ohonom yn dargedau posibl i werthwyr o ddrws i ddrws ffug, ond mae perchnogion tai oedranus yn debygol o gael eu dylanwadu'n fwy gan dechnegau gwerthu pwysau uchel. Mae'n bosibl y byddant yn teimlo gormod o gywilydd i gyfadder eu bod wedi brynu rhywbeth oddi wrth werthwr o ddrws i ddrws drygionus, felly mae'n bwysig eu bod yn sylweddoli nad dim ond nhw sy'n ei chael hi'n anodd gwirthod gwerthwyr - mae'r rhan fwyaf yn teimlo'r un peth â nhw.



# Eich carreg drws chi, eich pendertfyriad chi

Diogelw'r bobl sy'n bwysig i chi rhag gwerthw'r o ddws i ddws drygionus