

El negocio de los móviles reacondicionados

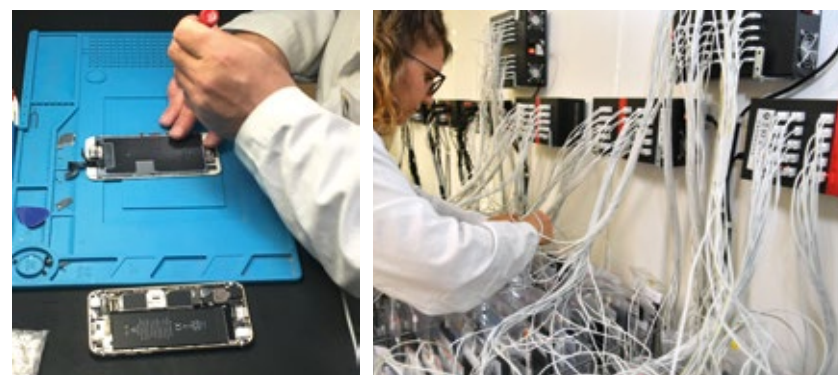
La venta profesionalizada de este tipo de teléfonos coge ritmo en España, que ya ha conseguido seducir tanto a grandes compañías de distribución como a pymes.

POR REDACCIÓN

El mercado de los dispositivos móviles se mueve a dos velocidades. Por un lado, las empresas que constantemente anuncian nuevas versiones con potentes actualizaciones, dejando automáticamente anticuados los adquiridos y, por otro, aquellas que se dedican a dar una segunda vida a los que ya no sirven a ojos del consumidor. Es lo que se conoce como móviles reacondicionados.

Lo que les diferencia de los móviles de segunda mano es que estos han sido utilizados por un usuario y no han pasado por un proceso de revisión antes de su venta. En cambio, uno reacondicionado, como la propia etimología indica, es examinado previamente y reparado por profesionales para que vuelva a ser 100% funcional. Es decir, prácticamente es como si fuera nuevo, mientras que en los otros se desconoce totalmente su estado.

Para entenderlo, el procedimiento es muy similar al de los vehículos de 'kilómetro cero'. Estos artículos han sido devueltos por el propietario y cuentan con algún defecto reparable, por lo que no pueden ser considerados como nuevos, pero sí se les puede dar otra oportunidad, a un precio más asequible. Los descuentos llegan a ser del 50% con respecto a su precio original. Los móviles reacondicionados son categorizados en



función de su estado estético. Grado A (como nuevo), grado B (muy buen estado), grado C (buen estado). Además, disponen de garantía de fabricante, por un periodo que va de los 12 a 24 meses.

Dos son las razones que explican el auge experimentado de un tiempo a esta parte: la posibilidad de adquirir un dispositivo de alta gama a un

● NUESTRO COMPROMISO ES HACER ECONOMÍA CIRCULAR EN CIRCUITO CORTO

importe inferior y el menor impacto medioambiental. El 80% de la contaminación carbónica de un teléfono se produce durante su fabricación, con un impacto de 60 kilogramos de emisiones de dióxido de carbono (CO₂). En el caso de un producto reacondicionado, es de apenas un 8% y evita la extracción de 56 kilogramos de materias primas.

El crecimiento a doble dígito de este nicho de mercado en los últimos años no ha pasado desapercibido para gigantes como Amazon, Phone House o MediaMarkt, que no han dudado en subirse al carro. Pero también hay pequeñas y medianas organizaciones dedicadas en exclusiva a ello. Es el caso de Smaart, compañía de origen francés que cuenta con su propia fábrica para el reacondicionamiento de móviles. Radicada en el sur del país gallo, desde su fundación, en 2017, ha conseguido reacondicionar y vender más de 90.000 terminales. Ahora el grupo busca ampliar fronteras, decisión para la que han elegido España como punto de partida. DIRIGENTES habla con la directora de Marketing del grupo en España, Jacqueline Pistoulet, para conocer de primera mano esta iniciativa, precursora de la economía circular.



JACQUELINE PISTOULET

DIRECTORA DE MARKETING DE SMAAART EN ESPAÑA



Cómo surge Smaart?

Esta compañía es fruto de un equipo que trabajaba como consultores de telecomunicaciones y servicio posventa. Tras caer en quiebra esta organización, en 2017, muchas empresas nos pedían que arregláramos sus teléfonos, porque lo sabíamos hacer desde hace años. Ahí fue cuando nos dimos cuenta del potencial que presentaba el mercado de los teléfonos reacondicionados.

¿De dónde proceden los artículos reparados?

Adquirimos tanto teléfonos como ordenadores a flotas de empresas que, a su vez, proceden de consumidores que devuelven a su operador. Por el momento, no compramos directamente a particulares.

¿Cuál es el proceso que siguen los teléfonos antes de salir a la venta en la categoría de reacondicionados?

Cuando llegan a la fábrica lo primero que hacemos es cargar todos los teléfonos, comprobamos la batería y el nivel de cargas que ha registrado. Hemos desarrollado un *software* que nos permite determinar cómo está la batería, para saber si es necesario cambiarla o no. Luego procedemos al borrado de datos, para el cual emitimos un certificado que lo acredita, y comprobamos si presenta algún problema funcional. En total, pasa por 45 puntos de control y ocho pasos clasificados.

Una vez que la reparación está hecha, pasan por una etapa para comprobar el estado del teléfono, hasta que finalmente se limpia a fondo y se empaqueta con cargador

y auriculares. Normalmente ofrecemos una garantía de un año o dos.

¿Qué modelos son los más demandados?

En el momento actual, los más reclamados son el iPhone 8, el iPhone 10 y el Galaxy s10. Su precio se puede abaratar entre un 30% y un 50% del original.

¿La demanda de este tipo de productos ha experimentado alguna modificación a raíz de la pandemia?

Ha habido un gran cambio, sobre todo, en los hábitos de compra. Al estar todos los establecimientos cerrados, la única opción era Internet. Si en 2019 un tercio de nuestras ventas se efectuaron a través de este canal, en 2020, este porcentaje se incrementó hasta el 72%. Hemos conseguido duplicar las ventas *online* en tan solo un año. Este ejercicio está siendo diferente, porque no hemos sufrido un confinamiento

duro como al inicio de la crisis sanitaria, pero la cuota de comercio electrónico es más elevada que la física.

¿Qué expectativa tiene Smaart tras su desembarco en España?

Con esta decisión buscamos analizar la apetencia de nuestros productos en este país. Una vez testado, la idea pasa por replicar el modelo. Nuestro compromiso es hacer economía circular en circuito corto para producir las menores emisiones de CO₂ posibles. Nuestra fábrica se ubica en el sur de Francia, con lo cual, estamos tan lejos del norte de este país, como del sur de España. Al principio, nuestros usuarios se acercaban por el precio, ahora por razones ecológicas. ■

● HEMOS CONSEGUIDO DUPLICAR LAS VENTAS ONLINE EN TAN SOLO UN AÑO