

Empresas

TESLA

Designa a Jorge Milburn responsable para España y Portugal

PÁGINA 10

OCU

Recomienda no llevar a revisar los Volkswagen por el diésel

PÁGINA 11

Crisis en la industria móvil

Samsung, obligada a un plan B

Cancela definitivamente la producción del Galaxy Note 7, una medida que puede costarle entre 10.000 y 15.000 millones. La compañía buscará potenciar la venta de sus Galaxy S7

Samsung anunció ayer que ha cancelado de forma definitiva la producción de su *smartphone* estrella, el Galaxy Note 7, al no poder resolver los problemas con la batería que han provocado el incendio de numerosas unidades. El fabricante, que podría sufrir pérdidas de entre 10.000 y 15.000 millones de euros, prepara un plan para suavizar el impacto en sus ventas en la campaña de Navidad.

MARIMAR JIMÉNEZ Madrid

Samsung tomó ayer la que parecía la decisión más sabia, y seguramente la única posible: canceló definitivamente la producción del Galaxy Note 7, su *smartphone* estrella, debido a los problemas de su batería, que han provocado que muchas unidades se incendiaran espontáneamente por sobrecalentamiento. Antes de comunicar que daba por muerto el terminal, la compañía —que cayó ayer un 8% en la Bolsa de Seúl, lo que le supuso una pérdida de valor de más de 15.000 millones de euros— había anunciado que suspendía en todo el mundo las ventas de este modelo, incluidos las unidades supuestamente seguras que se habían lanzado para reemplazar los terminales originales y defectuosos estrenados por la firma en agosto. También había pedido a los propietarios de estos móviles que los apagaran y no volvieran a conectarlos.

Pese a esta trascendental decisión, sin precedentes en la industria del móvil, la compañía (que según Bloomberg controla el 17% del PIB de Corea del Sur) se limitó a mandar a los medios un escueto comunicado en el que aseguraba que “para garantizar la seguridad de nuestros consumidores hemos parado las ventas y los reemplazos de Samsung Galaxy Note 7 y, consecuentemente, hemos decidido parar la producción permanentemente”. Ni un detalle sobre qué planea hacer a partir de ahora, salvo informar a sus clientes de que pueden solicitar “un reembolso en el lugar de compra”.

El entierro de este móvil, el buque insignia del gigante tecnológico y su gran apuesta para luchar con el nuevo iPhone 7, los Pixel de Google y el inminente P10 de Huawei (los terminales *premium*), pasará factura al mayor fabricante de móviles del mundo, que en el segundo trimestre alcanzó una cuota del 22,3% en el mercado de *smartphones*, lejos del 12,9% que tenía Apple. El impacto no solo vendrá por las elevadas inversiones que supone fabricar un nuevo terminal y los derivados de la compleja logística de retirarlo del mercado por ser defectuoso y el correspondiente reembolso, sino por el coste de imagen para la compañía.



Un Samsung Note 7 fotografiado durante una prueba realizada en el Applied Energy Hub en Singapur. REUTERS

Evolución en Bolsa de Samsung



Las pérdidas equivaldrían al 10% de los ingresos de la compañía por 'smartphones' en 2015

“El hecho de que las unidades de reemplazo del Galaxy Note 7 siguieran siendo defectuosas, pese a los esfuerzos de la compañía por solucionar con rapidez el problema, es lo que situó a Samsung en una posición límite”, comenta el analista español Jaime García Cantero. “En ese punto era realmente difícil que alguien estuviera ya dispuesto a gastarse casi 900 euros en su *smartphone*, más cuando las operadoras habían no solo parado su venta hasta no tener claro que

Samsung había solucionado el problema, sino que habían empezado a ofrecer móviles de la competencia para reemplazar los Note 7 defectuosos”, añade.

Con todo, las pérdidas que provocará el suceso al gigante asiático han subido. De unos 1.000 millones de euros estimados inicialmente a 15.000 millones, según Credit Suisse, y a unos 10.000 millones según el consenso de Bloomberg. Una cifra que equivaldría al 10% de los ingresos de la compañía por *smartphones* en 2015. No obstante, la firma cuenta con más de 69.000 millones en efectivo en caja. “Seguramente será más difícil reponerse del daño de imagen que pueda sufrir, pues debe ser duro ver cómo las aerolíneas advierten por megafonía del peligro de encender uno de tus terminales a bordo por riesgo de incendio, continúa García Cantero. Así pues, el mayor problema puede estar en el medio plazo, y tiene que ver con la reputación de la marca. Nomura prevé recortar un 85% la previsión de beneficios de la firma.

Samsung se verá ahora obligada a poner en marcha un plan B si quiere restaurar su imagen y salvar los muebles en la recta final del año, cuando sus rivales tratarán de aprovechar su actual debilidad para impulsar sus ventas en la campaña de Navidad.

CONTINÚA EN LA PÁGINA 4

¿Momento de comprar acciones de Apple?

Las acciones de Apple mantuvieron una tendencia positiva durante la jornada de ayer, con subidas que, por momentos, superaron el 1%, alcanzando la cota de los 117 dólares, máximo de 2016. Aunque el tirón puede parecer leve tras el anuncio de Samsung de que abandonaba definitivamente la producción del Note 7, la subida tuvo lugar mientras los mercados americanos registraban duras caídas, con un descenso del Nasdaq del 1,54%. Al cierre de sesión, moderó los ascensos hasta un leve 0,22%.

“El escenario de debilidad de Samsung hace ganar más atractivo a Apple. Esto explicaría el buen comportamiento reciente de la cotización de esta compañía (8% en los últimos dos meses) y el mal comportamiento de Samsung”, señalaron los analistas de Bankinter, que colocan a Apple “como idea de compra para el corto plazo” en la medida que su más directo competidor seguirá sufriendo los problemas derivados del adiós al Note 7, informa Virginia Gómez.

El consenso de analistas de FactSet es muy optimista con el valor de Apple. La recomendación media es de sobreponderar y el precio objetivo medio es de 126,19 dólares frente a los 116 dólares a los que cotiza ahora. Y otros son aún más favorables: Piper Jaffray cree que Apple puede llegar a superar los 151 dólares, y Drexel Hamilton tiene un precio objetivo de 185 dólares, lo que supone un potencial de revalorización del 60%.

Crisis en la industria móvil

¿Qué ha pasado con el Galaxy Note 7?

VIENE DE LA PÁGINA 3

A su favor, y a diferencia de Apple, el fabricante del Note 7 tiene una multitud de móviles en todas las gamas, aunque su buque estrella para los próximos meses será el Galaxy S7, opina García Cantero. “No tiene más opción que potenciar las ventas del Galaxy S7 y el S7 Edge [con pantalla curva], porque no creo que se vayan a arriesgar a adelantar el lanzamiento del Galaxy S8, que previsiblemente se presentará en el próximo Mobile World Congress de Barcelona. Sería una maniobra demasiado arriesgada”, señalan fuentes del sector de la telefonía en España.

Todos coinciden, eso sí, en que Samsung deberá diseñar un buen plan de marketing y comunicación para trasladar al mercado tranquilidad. “Seguramente hará ofertas importantes ante la campaña de Navidad para recuperar tirón de cara al siguiente modelo”, añaden las mismas fuentes.

García Cantero no cree que la estrategia de Samsung vaya a ser a partir de ahora muy diferente a la actual. “En este momento fortalecer posiciones en otras gamas puede resultar interesante, aunque sin duda continuará compitiendo en el segmento premium”, donde su rival más duro es el iPhone 7, pero también le amenaza su socio Google, quien le ha lanzado un órdago en ese segmento de alta gama con Android con sus recién estrenados smartphones Pixel.

Sobre si sería conveniente o no que la multinacional cambiara de nombre a su gama Note, el analista español asegura que “el mercado tiende a olvidar rápidamente (tal vez demasiado) este tipo de incidentes y puede que ni siquiera sea necesario. Aunque tal vez pueda ser una buena ocasión para actualizar una marca que funcionó muy bien pero que igual precisa de una nueva visión”. Fuentes de una operadora española se muestran más radicales: “No creo que volvamos a ver un Note en el mercado. Lo lógico es que cambien el nombre para evitar malos recuerdos”.

Tras la crisis sin precedente en el sector tecnológico de Samsung flota un problema que cuestiona el ciclo de desarrollo y prueba de productos. “Tal vez la celebridad de desarrollo que hoy precisa este mercado esté forzando a los fabricantes a sacar terminales que aún no han pasado todas las pruebas que deberían”, coinciden los expertos.

Á. BAYÓN Madrid

En apenas dos meses, el que iba a ser la gran apuesta de Samsung, el Galaxy Note 7, para desbancar al iPhone como el teléfono móvil más deseado, se ha trocado en la mayor decepción de la tecnológica surcoreana. Después de haber ampliado la diferencia con respecto a Apple como el principal fabricante de móviles, Samsung presentó un phablet –un dispositivo a medio camino entre el smartphone y la tablet– cuyas principales bazas eran permitir el desbloqueo con el iris y utilizarlo con la pantalla mojada.

P¿Cuándo comenzó a venderse el Galaxy Note 7? ¿Y cuándo se registraron los primeros problemas?

REl lanzamiento del nuevo teléfono móvil estrella de Samsung tuvo lugar el pasado 19 de agosto, pero no en todos los mercados. En Europa, la compañía coreana había establecido como inicio de la preventa el 16 de agosto y la venta el 2 de septiembre. Pero pocos días después de su estreno, algunos diarios coreanos informaron de la explosión e incendio de algunas unidades del Note 7, algo que se extendió a otros mercados como EE UU. La compañía se vio obligada a paralizar temporalmente su venta.

P¿Qué hizo Samsung al respecto y qué posibles causas se apuntan como origen de los fallos?

RLa tecnológica reconoció el pasado 1 de septiembre problemas en 35 de sus Note 7 vendidos, así que además de paralizar la venta del terminal, anunció que reemplazaría los 2,5 millones de teléfonos ya comercializados por otros que no fueran defectuosos. Samsung explicó entonces que el error se produjo por un sobrecalentamiento de la batería que provocaba que los terminales se reiniciasen automáticamente. Según un informe de Bloomberg, la génesis de los problemas del Note 7 radica en que su potente batería –de 3.500 miliamperios frente a los 3.000 de su predecesor– está ubicada en un compartimento ligeramente más pequeño del que sería necesario. Esta es la causa por la que los polos negativo y positivo de la pila llegan a entrar en contacto, lo que provocaría cortocircuitos y una excesiva acumulación de calor.

P¿Qué ocurrió tras reemplazar la compañía los terminales averiados? ¿Lejos de solucionarse la crisis, se agravó.

RLejos de solucionarse la crisis, se agravó.

Pues poco después se registraron otros ocho incendios más en unidades supuestamente arregladas. Los últimos casos, el de un hombre de Kentucky (EE UU) que denunció que su Note 7 reemplazado se incendió en su casa durante la noche y el de un avión en el mismo país que tuvo que ser evacuado por un incidente similar. Estos hechos provocaron que la compañía anunciase este lunes que volvía a hacer ajustes de la producción y ayer fue cuando hizo pública su decisión de cancelar definitivamente su fabricación.

P¿Qué medidas tuvieron que tomar otras compañías ante esta crisis?

RLos principales operado-

res móviles de EE UU

(AT&T, Verizon y T-Mobile) anunciaron la semana pasada que dejaban de vender las unidades de reemplazo del nuevo modelo de Samsung. Y en

España (donde se preveía vender entre 20.000 y 30.000 Note 7 al mes), Orange y Vodafone decidieron el lunes suspender la preventa del teléfono hasta que la compañía surcoreana garantizara 100% la seguridad del terminal. También las aerolíneas (entre ellas las españolas Iberia y Air Europa) se vieron obligadas a prohibir que los pasajeros encendieran el móvil estrella de Samsung durante los vuelos y que los facturaran si no habían sido sustituidos por uno sin fallos.



OPINIÓN

ENRIQUE DANS

Samsung y su olla a presión

Cuántas veces has entrado en un avión y, en las advertencias de seguridad, te has encontrado con una específicamente dedicada a una marca concreta? Vuelo a menudo, y el pasado 21 de septiembre fue para mí la primera vez: “recomendamos encarecidamente a todos nuestros pasajeros que mantengan cualquier Samsung Galaxy Note 7 completamente apagado y desconectado de cualquier tipo de toma de corriente mientras se encuentre a bordo de nuestros aviones”.

Que traten tu dispositivo como si fuera una bomba es difícil de superar, aunque seas una de las marcas más importantes del mundo, asunto de estado para la

economía de todo un país. Si además comienzas a reemplazar unidades, y hasta en ocho casos estas unidades ya reemplazadas y supuestamente seguras arden o explotan, la cosa se complica. Y si en el medio de todo ello –y de maldita casualidad– explota una lavadora fabricada por tu compañía, algunos pueden retirarte una confianza que, sin duda, costó mucho ganar.

Las estimaciones del coste de la retirada del Samsung Galaxy Note 7 han pasado en pocos días desde los 10.000 millones de dólares, hasta los 17.000 millones. Tras intentar capear la crisis, la marca ha terminado por detener la fabricación de ese modelo. ¿A qué se ha debido semejante des-

propósito? La electrónica de consumo está, en muchos sentidos, torturando los límites de la Física tratando de conseguir baterías que duren más, pantallas con más resolución o cristales que se rompan menos, entre otras cosas. Pero ¿qué lleva a una marca a arriesgar hasta convertir sus dispositivos en un peligro?

En el caso de Samsung, la urgencia es muy sencilla: competir con Apple. En las semanas previas a la presentación del iPhone 7, numerosos analistas y bloggers apuntaron que el nuevo modelo de la marca de la manzana sería un terminal “aburrido”, continuista, con pocos cambios con respecto a su predecesor... salvo, tal vez,

una batería algo mejor. Esas noticias fueron suficientes para desencadenar en Samsung un proceso de histeria colectiva: había que aprovechar la oportunidad de batir al competidor, de presentar un modelo muy bueno, que lo superase en muchas especificaciones. Y sobre todo, en la duración de la batería.

La decisión fue optar por una batería más potente. Pero dado que el diseño constreñía el espacio disponible, la batería estaba comprimida en su sitio. Los test de estrés no lo revelaron porque

“

La compañía arriesgó para batir a Apple y el resultado fue un producto efectivamente peligroso”

el fallo es muy poco frecuente, pero el producto era, efectivamente, peligroso: la presión sobre la batería podía recalentarla y hacerlo arder.

Apple no es una de las empresas más grandes del mundo por casualidad. Si crees que “todo es marketing”, piénsalo de nuevo. Sus terminales no son los mejores especificación por especificación, sino que llevan cada una hasta el límite que creen que el mercado va a valorar, sin pasarse. El resultado es un conjunto con el que resulta muy difícil competir. El iPhone 7 salió al mercado y está siendo un éxito.

Samsung es una gran marca con grandes productos, pero le costará recuperar su imagen en esta categoría. Ellos mismos fabricaron su propia olla a presión competitiva... y les ha explotado.

Profesor de Innovación en el IE Business School