

La revolución de los audífonos que no fue

Los modelos de venta libre tienen altas tasas de devolución. ¿Pueden los AirPods Pro 2 de Apple cambiar las cosas?

Julie Jargon / The Wall Street Journal

Los audífonos de venta libre prometían ser más baratos y más accesibles para las personas con pérdida auditiva leve a moderada. En cambio, la gente los está devolviendo a un ritmo elevado.

Las personas que devuelven los dispositivos a menudo citan la mala calidad del audio o la falta de un servicio al cliente adecuado, dicen los audiólogos y los minoristas. Y los vendedores de audífonos de venta libre dicen que, junto con las altas tasas de devolución, pocas personas los están probando en primer lugar.

Michael Abt, copresidente de Abt Electronics, una gran tienda independiente de electrodomésticos y productos electrónicos en Glenview, Illinois, dejó de vender audífonos de venta libre durante los últimos dos meses debido a su tasa de devolución del 40%.

“Quieres venderle a la gente algo que amen y aprecien y que les cuenten a sus amigos”, dice Abt.

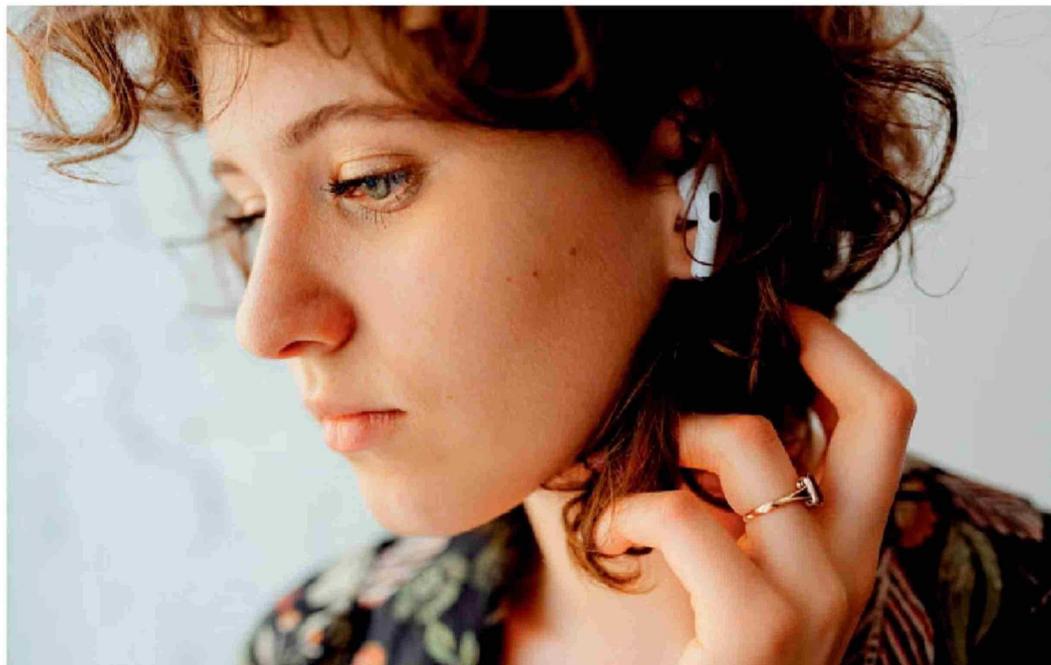
Han pasado casi dos años desde que una decisión de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, su sigla en inglés) permitió a los minoristas vender audífonos sin una evaluación clínica. Los médicos elogiaron la medida como una solución para más de 20 millones de adultos estadounidenses que tienen una pérdida auditiva que no es lo suficientemente grave como para justificar dispositivos costosos con receta médica. Los audífonos regulares pueden costar a las personas US \$3.500 o más, mientras que se esperaba que los modelos de venta libre costaran tan solo US \$200.

En realidad, muchos cuestan entre US \$1.500 y US \$2.000, dicen los audiólogos. Las personas se han visto disuadidas por este costo más alto y el estigma de usar algo que sugiere vejez. Solo el 2% de los adultos con dificultades auditivas han comprado un audífono de venta libre, según una encuesta encargada el año pasado por la Asociación Estadounidense del Habla, el Lenguaje y la Audición. (Esa es una de las razones por las que fue difícil encontrar un cliente para entrevistar para esta columna).

Las dificultades surgen mientras Apple se prepara para lanzar un potencial cambio de juego: una actualización de software que convertirá sus populares AirPods Pro 2 de US \$249 en audífonos.

El costo del servicio

Nadie ha rastreado oficialmente las ventas o devoluciones de audífonos de venta libre, pero los audiólogos tienen estimaciones a



► Quienes devuelven los dispositivos citan la mala calidad del audio o la falta de servicio al cliente, dicen audiólogos y minoristas.

partir de lo que han visto ellos mismos y lo que han escuchado de los proveedores.

A nivel nacional, la tasa de devolución de dichos dispositivos varía del 15% al 30%, en comparación con el 6% al 10% de los audífonos recetados, dice Vinaya Manchaiah, director de audiología en el Hospital de la Universidad de Colorado en Aurora, Colorado, citando lo que ha escuchado de personas con información privilegiada de la industria. Dice que las personas a menudo necesitan ayuda para solucionar problemas y programar correctamente sus audífonos de venta libre.

“Algunas empresas lo hacen bien, pero otras no pueden brindar ese tipo de apoyo”, dice.

Eargo, un gran fabricante de audífonos de venta libre que se venden directamente a los consumidores antes de que los minoristas pudieran ofrecerlos, tiene una tasa de devolución de alrededor del 25%, dice el director ejecutivo interino Bill Brownie. Eso ha bajado en comparación con hace unos años, cuando se devolvía aproximadamente un tercio de todos los modelos de venta libre, dice. Brownie atribuye eso a las mejoras en la atención al cliente de Eargo.

Los audífonos de Eargo cuestan entre US \$799 y US \$2.950. El precio más alto, dice Brownie, permite a Eargo ayudar mejor a los clientes. “Es difícil hacer eso a US \$300”, dice.

Meaghan Reed, directora de audiología clínica en Mass Eye and Ear, un hospital de Boston que evalúa la audición de hasta 4.000 pacientes al año, dice que la tasa de devolución

del hospital para los audífonos de venta libre (17%) es tres veces mayor que la de los dispositivos recetados. Ella dice que eso se debe en gran medida a que no satisfacen las necesidades de los pacientes.

“Una de las cosas que resulta frustrante y sorprendente es que los dispositivos de venta libre todavía no son tan económicos como esperábamos”, afirma Reed.

Alrededor del 60% de los pacientes que devolvieron sus modelos de venta libre recibieron una versión con receta médica, porque podían recibir asistencia continua para ajustarlos, afirma.

Los modelos de menor precio tienen sus propios problemas.

Abt Electronics, que comenzó a vender audífonos de venta libre hace un año, ofrecía cuatro marcas que iban desde los 300 a los 1200 dólares. Los productos más baratos tenían mayores devoluciones, y los clientes informaban que no funcionaban como se esperaba. Abt no quería vender solo los audífonos más caros porque quería ofrecer opciones a los clientes.

“Con los audífonos, sentimos que teníamos que estar totalmente comprometidos o no”, dice.

Un bocado de Apple

Cuando Apple lance un nuevo software este otoño, sus AirPods Pro 2 podrán funcionar como audífonos. La actualización también incluirá una prueba de audición y una función de protección auditiva que reduce los ruidos

fuertes.

Si bien los ejecutivos de la industria auditiva y los audiólogos dicen que los AirPods Pro 2 podrían devorar el mercado de audífonos de venta libre de bajo precio, no les preocupa que se apodere por completo de él. La duración de la batería (seis horas como máximo) no es lo suficientemente larga para las personas que necesitan asistencia auditiva durante todo el día. También son lo opuesto a discretos, con varillas blancas que sobresalen de las orejas de las personas, en comparación con muchos audífonos de venta libre que se ajustan dentro del canal auditivo.

Las personas también pueden dudar en hablar con usuarios de AirPods, pensando que están hablando por teléfono o escuchando música.

“Cuando ves a alguien que usa AirPods, no es señal de que esté dispuesto a tener una conversación”, dice Lindsay Creed, directora asociada de prácticas de audiología en la Asociación Estadounidense del Habla, el Lenguaje y la Audición.

La mayor ventaja de la nueva función de Apple, dicen los expertos en audición, es que podría ayudar a las personas a darse cuenta de que tienen una pérdida auditiva leve. Eso podría cambiar el negocio hacia dispositivos de venta libre de gama alta con el tiempo.

“Una vez que las personas experimenten realmente lo que puede hacer la amplificación auditiva y cómo puede mejorar su vida”, dice Brownie, “podría impulsar la adopción de audífonos de venta libre en general”. ●