

O INVESTIMENTO TEM OPINIÃO: A IMPRESSORA, A HP E O CLIENTE QUE TEM QUE RENDER

POR FIO VERMELHO

Versão de 26 de outubro de 2026.

<https://fiovermelho.org/pensamentos/o-investimento-tem-opinioao/>

Pode copiar e distribuir, citando o Fio Vermelho (CC BY 4.0):

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Em janeiro de 2024, numa entrevista à CNBC, um canal de TV americano, o presidente da HP, Enrique Lores, explicou como a empresa enxerga quem compra uma impressora:

Toda vez que um cliente compra uma impressora, é um investimento pra nós. (...) E se esse cliente não imprime o bastante ou não usa os nossos suprimentos, é um mau investimento.

Na mesma entrevista, disse que o objetivo de longo prazo é transformar a impressão numa assinatura.

Na frase, quem vira investimento é o cliente.

Oito anos antes, essa ideia já tinha virado código dentro da máquina. Em setembro de 2016, uma atualização fez várias impressoras HP recusarem cartucho de outra marca, com chip de outro fabricante. O cartucho estava cheio de tinta, e a impressora dizia não. É como o carro só andar com a gasolina do posto da montadora. A HP pediu desculpa por não ter avisado direito e ofereceu uma atualização que tirava a trava. Em 2020, a autoridade de concorrência da Itália multou a empresa em 10 milhões de euros: na hora da compra, ninguém informava que a impressora só aceitava cartucho original.

A gente aprendeu que comprar é o fim da conversa. Pagou, levou, é seu. A frase do presidente da HP conta outra história. Pra quem vende, a compra é o começo. A impressora é a porta, e o que interessa é o que passa por ela todo mês. Quem não rende o esperado vira aplicação que deu errado. E a assinatura leva a mesma ideia um passo adiante, porque é isso que assinatura quer dizer em geral: em vez de ter a coisa, a pessoa paga pra usar, enquanto pagar. A máquina fica na sua mesa, mas quem decide o que ela aceita é outro.

Esse jeito de olhar pra gente tem uma vantagem pra quem vende: investimento não reclama. Aplicação no banco não faz greve nem se junta com a do vizinho. A conta só fecha enquanto cada cliente se comporta como um número isolado, que reclama sozinho no telefone do atendimento e desliga.

Só que gente não é aplicação. Em 2015, a Keurig, marca americana de cafeteira de cápsula, viu a venda de máquinas e acessórios cair quase um quarto em três meses. O presidente da empresa admitiu numa conversa com analistas do mercado que tinham errado ao tirar o filtro reutilizável, que aceitava qualquer café, e que tinham subestimado a paixão do consumidor. Prometeu trazer o filtro de volta. Na nossa leitura, quem fez a empresa recuar foi muita gente recusando a mesma coisa ao mesmo tempo, e não um concorrente com máquina melhor.

A Keurig descobriu em 2015 que o investimento tinha opinião. A opinião de um cliente sozinho não mexe em planilha nenhuma. A de muitos, juntos, mexeu.

O cartel de lâmpadas que pôs essa mesma conta no papel, cem anos antes da entrevista, está no [episódio sobre a lâmpada que durava demais](https://fiovermelho.org/episodios/lampada-que-durava-demais/) (<https://fiovermelho.org/episodios/lampada-que-durava-demais/>).

FONTES

Cada fonte com o endereço por extenso. *Confirmada*: a informação bate em mais de uma fonte. *Disputada*: as fontes divergem, e a gente mostra cada versão.

1 Entrevista de Enrique Lores, presidente da HP, à CNBC

The Register, sobre a entrevista de Enrique Lores à CNBC

https://www.theregister.com/2024/01/19/hps_ceo_spells_it_out/

❑ CONFIRMADA

2 A HP pede desculpa pela atualização que barrou cartuchos de outras marcas

Action Intell

<https://www.action-intell.com/2016/09/29/hp-apologizes-over-aftermarket-cartridge-killing-firmware-update-will-offer-fix-for-affected-customers/>

❑ CONFIRMADA

3 Multa da autoridade antitruste italiana à HP por cartuchos não originais

Corriere Comunicazioni

<https://www.corrierecomunicazioni.it/digital-economy/hp-ostacola-luso-di-cartucce-non-originali-multa-antitrust-da-10-milioni/>

❑ CONFIRMADA

4 A reação contra as cápsulas da Keurig

Fortune

<https://fortune.com/2015/05/07/keurig-coffee-pods-backlash>

❑ CONFIRMADA



VERSÃO MAIS ATUAL

Aponta a câmera do celular pra ler a versão mais atual.

Versão de 26 de outubro de 2026. A mais atual está em

<https://fiovermelho.org/pensamentos/o-investimento-tem-opiniao/>

A lista de correções está em <https://fiovermelho.org/correcoes/>

Pode copiar e distribuir, citando o Fio Vermelho (CC BY 4.0):
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>