C/2026/5731

3.11.2026

Resumo da Decisão da Comissão

de 9 de julho de 2026

relativa a um processo nos termos do artigo 102.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e do artigo 54.º do Acordo EEE

(Processo AT.40823 — SERVIÇOS PÓS-VENDA DE ASSISTÊNCIA E MANUTENÇÃO PARA PRE DA SAP)

[notificada com o número C(2026) 4685 final]

(Apenas faz fé o texto em língua inglesa)

(Texto relevante para efeitos do EEE)

(C/2026/5731)

Em 9 de julho de 2026, a Comissão adotou uma decisão relativa a um processo nos termos do artigo 102.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e do artigo 54.º do Acordo EEE. Em conformidade com o disposto no artigo 30.º do Regulamento (CE) n.º 1/2003 do Conselho ([1]), a Comissão publica os nomes das partes e o conteúdo essencial da decisão, incluindo as sanções impostas, acautelando o interesse legítimo das empresas no que se refere à proteção dos seus segredos comerciais.

1. **INTRODUÇÃO**

(1) A decisão torna juridicamente obrigatórios os compromissos propostos pela SAP SE («SAP») nos termos do artigo 9.º do Regulamento (CE) n.º 1/2003 («Decisão sobre Compromissos»), relativos a um processo nos termos do artigo 102.º do TFUE e do artigo 54.º do Acordo EEE.

2. **PROCEDIMENTO**

(2) O processo contra a SAP foi iniciado pela própria Comissão.

(3) Em 25 de setembro de 2025, a Comissão deu início a um processo contra a SAP nos termos do artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 773/2004 ([2]) da Comissão e do artigo 11.º, n.º 6, do Regulamento (CE) n.º 1/2003, relativamente a um potencial abuso de posição dominante no mercado pós-venda para os serviços de assistência e manutenção prestados no Espaço Económico Europeu («EEE») do *software* de planeamento de recursos empresariais («PRE») instalado localmente.

(4) Em 25 de setembro de 2025, a Comissão adotou uma apreciação preliminar dirigida à SAP. A SAP respondeu à apreciação preliminar em 31 de outubro de 2025.

(5) Em 17 de novembro de 2025, a Comissão publicou uma comunicação relativa à consulta de mercado nos termos do artigo 27.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1/2003.

(6) Em 6 de julho de 2026, o Comité Consultivo em matéria de acordos, decisões e práticas concertadas e de posições dominantes emitiu um parecer favorável.

(7) Em 6 de julho de 2026, a auditora emitiu um relatório final.

([1]) Regulamento (CE) n.º 1/2003 do Conselho, de 16 de dezembro de 2002, relativo à execução das regras de concorrência estabelecidas nos artigos 81.º e 82.º do Tratado (JO L 1 de 4.1.2003, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2003/1/oj) («Regulamento (CE) n.º 1/2003»).

([2]) Regulamento (CE) n.º 773/2004 da Comissão, de 7 de abril de 2004, relativo à instrução de processos pela Comissão para efeitos dos artigos 81.º e 82.º do Tratado CE (JO L 123 de 27.4.2004, p. 18, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/773/oj) («Regulamento (CE) n.º 773/2004»).

3. **PREOCUPAÇÕES DA COMISSÃO EM MATÉRIA DE CONCORRÊNCIA**

(8) A SAP desenvolve aplicações informáticas que permitem às empresas gerirem as suas operações comerciais. Estas aplicações incluem *software* de planeamento de recursos empresariais («PRE»), que dá apoio a funções empresariais como a gestão financeira, os recursos humanos e a gestão de projetos. O *software* de PRE da SAP pode ser instalado localmente — quando o *software* é executado nos servidores do próprio cliente — ou através da nuvem — quando é alojado nos servidores da SAP e fornecido através da Internet. A SAP também presta serviços de assistência e manutenção do seu *software* de PRE. Estes serviços incluem atualizações regulares e assistência técnica aos seus clientes profissionais para manter o *software* operacional.

(9) Na apreciação preliminar, a Comissão manifestou preocupações em matéria de concorrência quanto ao facto de quatro práticas estreitamente interligadas aplicadas pela SAP no que diz respeito aos seus serviços de assistência e manutenção de *software* de PRE instalado localmente poderem constituir uma infração ao artigo 102.º do TFUE e ao artigo 54.º do Acordo EEE.

(10) As quatro práticas em causa são as seguintes: i) a política de «tudo ou nada» da SAP, que obriga os clientes a obterem da SAP os serviços de assistência e manutenção para todo o seu *software* de PRE da SAP instalado localmente com o mesmo nível de assistência, caso optem pelos serviços de assistência e manutenção da SAP para, pelo menos, uma das suas licenças de soluções de *software* de PRE da SAP instalado localmente; ii) a incapacidade de os clientes da SAP rescindirem os serviços de assistência e manutenção de licenças não utilizadas («*shelfware*») devido à política de «tudo ou nada»; iii) a prorrogação pela SAP da duração inicial das licenças, durante a qual não é possível rescindir os serviços de assistência e manutenção da SAP e iv) a política de reativação da SAP, que se aplica aos clientes que subscrevem serviços de assistência e manutenção da SAP após um período de ausência.

(11) Na sua apreciação preliminar, a Comissão considerou, a título preliminar, que este comportamento é suscetível de produzir i) efeitos de exclusão sobre os concorrentes da SAP em relação aos serviços de assistência e manutenção e ii) efeitos de exploração sobre os clientes da SAP no EEE.

4. **COMPROMISSOS INICIAIS, CONSULTA DE MERCADO E COMPROMISSOS FINAIS**

4.1. **Compromissos iniciais**

(12) Os compromissos iniciais propostos pela SAP em 14 de novembro de 2025 visavam dar resposta às preocupações suscitadas pelas quatro práticas identificadas na apreciação preliminar.

(13) No que diz respeito à política de «tudo ou nada»: os clientes da SAP podem solicitar que os seus ambientes informáticos, que integram todos os produtos e licenças de *software* de PRE instalado localmente da SAP, sejam divididos em instalações comerciais autónomas. Para cada instalação comercial, os clientes poderão escolher entre diferentes prestadores de serviços de assistência e manutenção e/ou entre diferentes níveis de assistência prestada pela SAP, ou deixar as instalações comerciais sem assistência. A SAP tratará os pedidos de divisão de ambiente informático no prazo de seis meses a contar da data do pedido. Desde que todas as condições sejam cumpridas e confirmadas pela SAP, essa divisão produzirá efeitos no dia 1 de janeiro seguinte, após o final do período de seis meses. A divisão de um ambiente ou a rescisão dos serviços de assistência e manutenção da SAP para uma instalação comercial não desencadearão um novo cálculo da base de manutenção de um cliente.

(14) No que diz respeito às licenças não utilizadas: a SAP compromete-se a oferecer uma maior transparência e um acesso mais amplo aos contratos baseados num único indicador, no âmbito dos quais as taxas de licença — incluindo as taxas de manutenção e de assistência — são calculadas com base num indicador acordado, por exemplo, nas receitas. Em caso de subutilização ao abrigo de um contrato baseado num único indicador, a SAP reduzirá a base de manutenção utilizada para calcular as taxas de manutenção e de assistência, com um máximo de 10 % por ano. Além disso, os clientes poderão criar instalações comerciais autónomas que incluam licenças de *software* não utilizadas e rescindir os serviços de assistência e manutenção para essas instalações comerciais. Por último, a SAP tornará as suas políticas de rescisão parcial das licenças mais transparentes para os clientes.

(15) No que diz respeito à prorrogação do prazo inicial: a SAP compromete-se a clarificar as suas cláusulas contratuais relativas à prorrogação do prazo inicial e a abster-se de reiniciar este prazo a cada nova aquisição de licenças.

(16) No que diz respeito às taxas de manutenção e de reativação retroativas: a SAP compromete-se a suprimir as taxas de reativação e a reduzir as taxas de manutenção retroativas para 50 % do montante das taxas de manutenção e de assistência que um cliente teria pagado se não tivesse renunciado à assistência, com um limite máximo de seis meses. A SAP compromete-se igualmente a renunciar integralmente às taxas de manutenção retroativas para uma série de produtos para os quais a SAP já não presta assistência e que não estão abrangidos por uma licença multiproduto.

(17) A SAP aplicará estes compromissos atualizando as políticas e os contratos pertinentes no prazo de três meses a contar da data de notificação da decisão e comunicará as alterações aos clientes e às partes interessadas em causa no prazo de cinco dias úteis a contar dessa data. A SAP compromete-se igualmente a dar formação aos seus trabalhadores sobre o cumprimento dos compromissos no prazo de seis meses a contar da data efetiva da sua aplicação. Um mandatário independente responsável pelo controlo acompanhará o cumprimento dos compromissos por parte da SAP.

(18) Os compromissos são aplicáveis da mesma forma a todos os clientes em todo o mundo durante um período de dez anos.

4.2. **Consulta de mercado**

(19) Em 17 de novembro de 2025, a Comissão publicou a proposta de compromissos iniciais da SAP para uma consulta de mercado. Em resposta, a Comissão recebeu 43 contributos de terceiros interessados.

(20) As observações recebidas relativamente aos compromissos propostos diziam principalmente respeito às licenças não utilizadas. Em especial, a possibilidade de dividir ambientes informáticos não ofereceria uma solução nas situações em que não seja viável separar as licenças não utilizadas das licenças de *software* ativas, por exemplo, nas situações que impliquem a redução do pessoal. A criação de uma instalação comercial para a rescisão dos serviços de assistência e manutenção relacionados com as licenças de *software* foi igualmente considerada artificial e onerosa do ponto de vista administrativo.

(21) Além disso, no que diz respeito à política de «tudo ou nada», os inquiridos consideraram que o prazo para que a divisão produzisse efeitos era demasiado longo e que os requisitos para a divisão eram pouco claros e/ou restritivos.

(22) Outras observações consideraram que o limite máximo de 10 % associado aos contratos baseados num único indicador era demasiado baixo.

4.3. **Compromissos finais**

(23) Em resposta às observações formuladas, a SAP apresentou compromissos adicionais. Os compromissos finais diferem da proposta de compromissos iniciais nos seguintes aspetos:

(24) A divisão dos ambientes informáticos em instalações comerciais separadas produzirá efeitos quatro vezes por ano, em vez de uma vez por ano. A SAP também clarifica os requisitos para a divisão.

(25) O limite máximo aplicado em caso de subutilização dos contratos baseados num único indicador aumenta para 20 %, o que significa que as taxas de manutenção e de assistência podem ser reduzidas até um máximo de 20 % por ano devido a uma diminuição dos indicadores acordados.

(26) A SAP autorizará a rescisão puramente parcial das licenças, em conformidade com as condições contratuais acordadas, sem um novo cálculo da base de manutenção do cliente, em três cenários adicionais, a saber i) para produtos para os quais a manutenção específica do cliente é a única fase de manutenção disponível; ii) para projetos cuja execução falhou e em que a falha é imputável à SAP; iii) em caso de insolvência ou falência de um cliente.

(27) Além disso, os clientes serão autorizados a rescindir até 10 % das suas licenças de dois em dois anos se a sua mão de obra tiver sofrido uma redução de, pelo menos, 10 % durante esses dois anos. Este compromisso é aplicável retroativamente a partir de 1 de janeiro de 2025.

(28) Além disso, os clientes que alienam uma atividade serão autorizados a reduzir as respetivas licenças, sem limitar o número de licenças nem recalcular a base de manutenção do cliente.

(29) A SAP disponibilizará igualmente um ponto de informação único onde os clientes podem encontrar a ligação para as políticas que descrevem todas as opções de rescisão parcial à sua disposição.

(30) Por último, a SAP criará uma estrutura interna de resolução que os clientes poderão utilizar quando considerarem que a SAP não está a aplicar os compromissos finais no seu caso específico.

5. **CONCLUSÃO**

(31) A decisão considera que os compromissos finais respondem eficazmente às preocupações em matéria de concorrência identificadas na apreciação preliminar, sem serem desproporcionados.

(32) À luz dos compromissos finais assumidos pela SAP, a Comissão considera que deixou de haver motivos para uma intervenção da sua parte.