C/2025/6242

17.11.2025

Comunicación de la Comisión publicada de conformidad con el artículo 27, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1/2003 del Consejo sobre el asunto AT.40823 – SAP ERP servicios de asistencia posventa

(C/2025/6242)

1. Introducción

1) De conformidad con el artículo 9 del Reglamento (CE) n.º 1/2003 del Consejo, de 16 de diciembre de 2002, relativo a la aplicación de las normas sobre competencia previstas en los artículos 81 y 82 del Tratado ([1]), la Comisión puede decidir, en los casos en los que se disponga a adoptar una decisión que ordene la cesación de una infracción y las partes interesadas propongan compromisos que respondan a las inquietudes que les haya manifestado la Comisión en su análisis preliminar, convertir dichos compromisos en obligatorios para las empresas. Tal decisión podrá adoptarse por un período de tiempo determinado y en ella constará que ya no hay motivos para la intervención de la Comisión. De conformidad con el artículo 27, apartado 4, del mismo Reglamento, la Comisión debe publicar un breve resumen del asunto y el contenido fundamental de los compromisos. Los terceros interesados pueden presentar observaciones en el plazo que fije la Comisión.

2. Resumen del asunto

2) El 25 de septiembre de 2025, la Comisión incoó un procedimiento, a tenor del artículo 2, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 773/2004, de 7 de abril de 2004, contra SAP SE («SAP») y adoptó un análisis preliminar, a tenor del artículo 9, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1/2003 («análisis preliminar»), en relación con una presunta infracción del artículo 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea («TFUE») y el artículo 54 del Acuerdo EEE. La presunta infracción se refiere a los servicios de mantenimiento y asistencia posventa prestados en el Espacio Económico Europeo («EEE») en relación con el sistema informático de planificación de recursos empresariales alojado en infraestructuras locales («ERP local», por sus siglas en inglés) de SAP.

3) El análisis preliminar expone las inquietudes de la Comisión relacionadas con un posible abuso de posición dominante por SAP, consistente en:

a) imponer a sus clientes una política de «todo o nada», que les exige contratar el mantenimiento y asistencia de SAP para todos los ERP locales de SAP con el mismo nivel de asistencia;

b) impedir que los clientes desistan de los servicios de mantenimiento y asistencia para las licencias de programas informáticos no utilizadas;

c) ampliar la duración inicial de las licencias de los ERP locales, durante la cual no es posible desistir del mantenimiento y asistencia;

d) cobrar tasas de reanudación y mantenimiento atrasado a los clientes que se suscriban a los servicios de mantenimiento y asistencia de SAP tras un período de ausencia.

4) Atendiendo al análisis preliminar, SAP ocupa una posición dominante en el mercado posventa del EEE respecto a los servicios de mantenimiento y asistencia de los ERP locales de SAP. En este mercado posventa, SAP compite con terceros proveedores de servicios de mantenimiento y asistencia para los ERP locales de SAP.

3. Contenido fundamental de los compromisos ofrecidos

5) Pese a su desacuerdo con el análisis preliminar de la Comisión, de conformidad con el artículo 9 del Reglamento (CE) n.º 1/2003 del Consejo, SAP ha propuesto compromisos para despejar las inquietudes manifestadas por la Comisión en materia de competencia.

([1]) DO L 1 de 4.1.2003, p. 1. Con efecto a partir del 1 de diciembre de 2009, los artículos 81 y 82 del Tratado CE pasaron a ser los artículos 101 y 102, respectivamente, del TFUE. En ambos casos, las disposiciones son esencialmente idénticas. A efectos de la presente Comunicación, las referencias a los artículos 101 y 102 del TFUE se entenderán hechas a los artículos 81 y 82 del Tratado CE cuando proceda.

6) Los elementos fundamentales de los compromisos comprenden:

a) Política de «todo o nada»: los clientes de SAP pueden solicitar que sus entornos, que integran el conjunto de productos y licencias del ERP local de SAP, se dividan en instalaciones comerciales autónomas. Para cada instalación comercial autónoma, los clientes podrán elegir bien entre diferentes prestadores de servicios de mantenimiento y asistencia o diferentes niveles de la asistencia prestada por SAP, bien dejarla sin asistencia.

b) Licencias no utilizadas: SAP se compromete a ofrecer una mayor transparencia y un acceso más amplio a los contratos de parámetro único, conforme a los cuales, los cánones pagados por las licencias, que incluyen la remuneración correspondiente a los servicios de mantenimiento y asistencia, se calculan sobre la base de un parámetro acordado, por ejemplo, los ingresos. Además, los clientes también podrán contar con instalaciones comerciales autónomas que incluyan licencias no utilizadas y rescindir el mantenimiento y la asistencia respecto de dicha instalación comercial autónoma.

c) Prórroga del plazo inicial: SAP se compromete a aclarar sus cláusulas contractuales relativas a la prórroga del plazo inicial y a abstenerse de reanudarlo con cada nueva adquisición de licencias.

d) Tasa de reanudación y mantenimiento atrasado: SAP se compromete a suprimir las tasas de reanudación del servicio y a reducir las tasas de mantenimiento atrasado al 50 % del importe de las tasas de mantenimiento y asistencia que un cliente habría pagado si no hubiera dejado de recibir asistencia, con un límite máximo de seis meses. SAP también se compromete a renunciar totalmente a las tasas de mantenimiento atrasado para una serie de productos respecto de los que ya no presta asistencia y que no están cubiertos por una licencia multiproducto.

e) Para aplicar estos compromisos, SAP se compromete a i) actualizar las políticas y contratos pertinentes, ii) comunicar los cambios a los clientes y partes interesadas pertinentes y iii) formar a sus empleados.

f) SAP se compromete a nombrar a un administrador encargado de la supervisión que supervisará la aplicación de los compromisos e informará de ello a la Comisión durante un período de diez años.

g) SAP se compromete a no eludir o intentar eludir estos compromisos directa o indirectamente, por acto u omisión.

h) Estos compromisos permanecerán vigentes durante un período de diez años a partir de la fecha efectiva de su aplicación y se aplicarán a todos los clientes de todo el mundo.

7) La versión completa de los compromisos puede consultarse, en inglés, en el sitio web de la Dirección General de Competencia https://ec.europa.eu/competition-policy/index_en.

4. **Invitación a formular observaciones**

8) A reserva de la prueba de mercado, la Comisión se propone adoptar una decisión con arreglo al artículo 9, apartado 1, del Reglamento (CE) n.º 1/2003 en virtud de la cual se declaren vinculantes los compromisos resumidos anteriormente y publicados en el sitio web de la Dirección General de Competencia.

9) De conformidad con el artículo 27, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1/2003, la Comisión invita a los terceros interesados a presentar sus observaciones sobre los compromisos propuestos. La Comisión deberá recibir dichas observaciones a más tardar en el plazo de un mes a partir de la fecha de la presente publicación. Los terceros interesados pueden facilitar una versión no confidencial de su respuesta en la que la información que consideren secreto comercial y otros pasajes de contenido confidencial hayan sido suprimidos y sustituidos por un resumen no confidencial.

10) Las respuestas y las observaciones deberán estar motivadas y exponer los hechos relevantes. En caso de advertir algún problema en cualquier parte de los compromisos propuestos, la Comisión le invita a que sugiera posibles soluciones.

11) Las observaciones pueden enviarse a la Comisión con el número de referencia **AT.40823 – SAP ERP servicios de asistencia posventa** bien por correo electrónico (COMP-GREFFE-ANTITRUST@ec.europa.eu) o por correo postal a la dirección siguiente:

Comisión Europea
Dirección General de Competencia
Registro de Acuerdos y Prácticas Restrictivas
B-1049 Bruselas