C/2025/6242

17.11.2025

Comunicação da Comissão publicada nos termos do artigo 27.º, n.º 4, do Regulamento (CE) n.º 1/2003 do Conselho no processo AT.40823 — Serviços pós-venda de assistência e manutenção para PER da SAP

(C/2025/6242)

1. Introdução

(1) Nos termos do artigo 9.º do 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 ([1]), quando a Comissão tencione aprovar uma decisão que exija a cessação de uma infração e as partes em causa assumirem compromissos suscetíveis de dar resposta às objeções expressas pela Comissão na sua apreciação preliminar, esta pode decidir tornar estes compromissos obrigatórios para as empresas. Esta decisão pode ser aprovada por um período determinado e deve concluir que deixou de existir fundamento para que a Comissão tome medidas. Nos termos do artigo 27.º, n.º 4, do mesmo regulamento, a Comissão deve publicar um resumo conciso do processo e do conteúdo essencial dos compromissos. As partes interessadas podem apresentar as suas observações no prazo fixado pela Comissão.

2. Resumo do processo

(2) Em 25 de setembro de 2025, a Comissão deu início a um processo nos termos do artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 773/2004, de 7 de abril de 2004, contra a SAP SE («SAP») e adotou uma apreciação preliminar, nos termos do artigo 9.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1/2003 («apreciação preliminar»), relativa a uma alegada infração ao artigo 102.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia («TFUE») e ao artigo 54.º do Acordo EEE. A alegada infração diz respeito aos serviços pós-venda de assistência e manutenção prestados no Espaço Económico Europeu («EEE») em relação ao *software* de planeamento de recursos empresariais («PRE») instalado localmente da SAP.

(3) Na sua apreciação preliminar, a Comissão demonstra preocupação com a possibilidade de a SAP ter abusado da sua posição dominante:

(a) Ao impor aos clientes uma política de «tudo ou nada», que os obriga a contratar os serviços de assistência e de manutenção da SAP para todo o *software* de PRE instalado localmente da SAP com o mesmo nível de assistência;

(b) Ao impedir os clientes de rescindirem os serviços de manutenção e assistência para as licenças de *software* não utilizadas («*shelfware*»);

(c) Ao prolongar a duração inicial das licenças do *software* de PRE instalado localmente, durante a qual não é possível rescindir os serviços de manutenção e assistência;

(d) Ao cobrar taxas de reativação e de manutenção retroativas aos clientes que subscrevam os serviços de manutenção e de assistência da SAP após um período de ausência.

(4) Segundo a apreciação preliminar, a SAP ocupa uma posição dominante no mercado pós-venda do EEE para os serviços de assistência e de manutenção do *software* de PRE instalado localmente da SAP. Neste mercado pós-venda, a SAP concorre com terceiros prestadores de serviços de assistência e de manutenção do *software* de PRE instalado localmente da SAP.

3. Conteúdo essencial dos compromissos propostos

(5) Embora a SAP não concorde com a apreciação preliminar da Comissão, propôs compromissos nos termos do artigo 9.º do Regulamento (CE) n.º 1/2003, a fim de dar resposta às objeções expressas pela Comissão em matéria de concorrência.

([1]) JO L 1 de 4.1.2003, p. 1. A partir de 1 de dezembro de 2009, os artigos 81.º e 82.º do Tratado CE passaram a ser, respetivamente, os artigos 101.º e 102.º do TFUE. Os dois conjuntos de disposições são substancialmente idênticos. Para efeitos da presente comunicação, deve considerar-se que as referências aos artigos 101.º e 102.º do TFUE são, quando aplicável, referências aos artigos 81.º e 82.º do Tratado CE.

(6) Os principais elementos desses compromissos incluem:

(a) 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 manutenção e assistência e/ou entre diferentes níveis de assistência prestada pela SAP, ou deixar as instalações comerciais sem assistência.

(b) Licenças não utilizadas («*shelfware*»): 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. Além disso, os clientes poderão também criar instalações comerciais autónomas que incluam licenças de *software* não utilizadas e rescindir os serviços de manutenção e assistência para essas instalações comerciais.

(c) 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.

(d) 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 assistência que um cliente teria pago se não tivesse renunciado à assistência, com um limite máximo de 6 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.

(e) Para aplicar estes compromissos, a SAP compromete-se i) a atualizar as suas políticas e os contratos pertinentes, ii) a comunicar as alterações aos clientes e às partes interessadas visadas e iii) a dar formação aos seus trabalhadores.

(f) A SAP compromete-se a nomear um mandatário responsável pelo controlo, que acompanhará a execução dos compromissos e apresentará à Comissão informações sobre essa execução por um período de 10 anos.

(g) A SAP compromete-se a não contornar ou tentar contornar os compromissos, direta ou indiretamente, através de qualquer ação ou omissão.

(h) Os compromissos mantêm-se em vigor por um período de 10 anos a contar da data efetiva da sua aplicação e são aplicáveis a todos os clientes a nível mundial.

(7) Os compromissos são publicados na íntegra, em inglês, no sítio da Direção-Geral da Concorrência em https://ec.europa.eu/competition-policy/index_en.

4. **Convite à apresentação de observações**

(8) Sob reserva de uma consulta dos operadores do mercado, a Comissão tenciona adotar uma decisão, ao abrigo do artigo 9.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 1/2003, que declare obrigatórios os compromissos acima descritos sucintamente e publicados no sítio Web da Direção-Geral da Concorrência.

(9) Nos termos do artigo 27.º, n.º 4, do Regulamento n.º 1/2003, a Comissão convida os terceiros interessados a apresentarem as suas observações sobre os compromissos propostos. Estas observações devem chegar à Comissão no prazo máximo de um mês a contar da data da presente publicação. Os terceiros interessados podem apresentar uma versão não confidencial da sua resposta, na qual as informações que considerem segredos comerciais e outras informações confidenciais devem ser suprimidas e substituídas por um resumo não confidencial dessas informações.

(10) As respostas e as observações devem ser fundamentadas e especificar os factos relevantes. Se identificar um problema em qualquer parte dos compromissos propostos, a Comissão convida-o a sugerir uma possível solução.

(11) As observações podem ser enviadas à Comissão, com o número de referência **AT.40823 — SAP ERP aftermarket support services**, por correio eletrónico (COMP-GREFFE-ANTITRUST@ec.europa.eu) ou por via postal, para o seguinte endereço:

Comissão Europeia
Direção-Geral da Concorrência
Registo anti-*trust*
B-1049 Bruxelles/Brussel