

STUDIO LEGALE CRISCIONE

Avv. Carmine Criscione

Studio: Via Gesù e Maria n. 13 CAP 80135 Napoli

telefono e fax 0815497403

email Studio info@studiocriscione.it

email c.criscione@libero.it

sito web www.studiocriscione.it

pec carminecriscione@avvocatinapoli.legalmail.it

BREVI NOTE SULLA CONCLUSIONE DI CONTRATTI VIA WHATSAPP O EMAIL

L'ordinamento giuridico italiano, in linea generale, si fonda sul principio della libertà della forma contrattuale.

Ciò significa che, salvo i casi in cui la legge prescriba una forma specifica, un contratto può essere validamente concluso anche verbalmente o attraverso comportamenti concludenti. La questione della validità di un contratto stipulato tramite messaggi WhatsApp o email si inserisce in questo contesto e richiede una distinzione fondamentale tra contratti per i quali la legge non impone una forma particolare e contratti che, al contrario, necessitano della forma scritta a pena di nullità (*ad substantiam*) o per la prova (*ad probationem*).

1. Contratti a Forma Libera

Per la maggior parte dei contratti, fra i quali quelli stipulati dalle Agenzie di Viaggio ed i Tour Operator (in particolare, sulle piattaforme digitali), la legge non richiede una forma specifica. In questi casi, l'elemento essenziale è l'accordo tra le parti, che si realizza quando chi ha fatto la proposta viene a conoscenza dell'accettazione dell'altra parte, come stabilito dall'art. 1326 del Codice Civile. **Un contratto di questo tipo può quindi essere validamente concluso attraverso lo scambio di email o messaggi su applicazioni di messaggistica istantanea come WhatsApp.**

Valore Probatorio di Email e WhatsApp

La principale questione che si pone per i contratti a forma libera stipulati telematicamente riguarda la loro prova in giudizio. La giurisprudenza ha riconosciuto pieno valore probatorio a tali comunicazioni.

- **Messaggi WhatsApp:** Una sentenza del Tribunale di Paola ha chiarito che i messaggi scambiati tramite WhatsApp possono essere utilizzati come prova non solo per dimostrare la formazione del vincolo contrattuale, ma anche per accertare il contenuto delle singole clausole, specialmente se i messaggi sono chiari e precisi [Tribunale di Paola - Sentenza 12 marzo 2026, n. 256]. Tali messaggi sono assimilati alle "riproduzioni informatiche" di cui all'art. 2712 c.c., le quali "formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate, se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime" [Tribunale di Paola - Sentenza 12 marzo 2026, n. 256]. Il disconoscimento, per essere efficace, deve essere specifico e circostanziato [Tribunale di Paola - Sentenza 12 marzo 2026, n. 256].

In maniera analoga, anche il Tribunale di Milano aveva precedentemente riconosciuto valore probatorio all'accordo intervenuto tra le parti attraverso la messaggistica istantanea whatsapp. Ne deriva che la chat costituisce prova scritta dell'accordo fra le parti [Tribunale di Milano sent. 10.8.2021 n. 6935].

- **Posta Elettronica (Email):** Anche le email sono considerate documenti informatici. Il Decreto Legislativo n. 70/2003, che attua in Italia la Direttiva sul commercio elettronico, prevede espressamente che le norme sulla conclusione dei contratti si applichino anche agli ordini inoltrati per via telematica. In particolare, l'art. 13, comma 4, esclude i contratti conclusi "esclusivamente mediante scambio di messaggi di posta elettronica" da alcuni obblighi informativi, implicitamente riconoscendone la validità come strumento per la conclusione di accordi. Una sentenza del Tribunale di Roma ha ritenuto valido un accordo transattivo raggiunto tramite email, in quanto per la transazione non è richiesta la forma scritta *ad substantiam*, se non in casi specifici [Tribunale di Roma, Sentenza n.19261 del 17 dicembre 2024].

Un'altra pronuncia ha osservato che lo scambio di email può integrare una sottoscrizione con "firma elettronica semplice", data dall'uso di credenziali personali come username e password [Tribunale Ordinario Roma, sez. LV, sentenza n. 8802/2017]. In ogni caso, il documento informatico privo di firma qualificata è liberamente valutabile dal giudice in giudizio [Tribunale Ordinario Roma, sez. LV, sentenza n. 8802/2017].

2. Come conservare la prova del contratto

Qualora fosse necessario far valere il contratto in futuro (ad esempio per un contenzioso giudiziario), per utilizzare le conversazioni intervenute via whatsapp o via email sarà necessario:

- Salvare gli screenshot dell'intera conversazione, assicurandosi che siano visibili le date e i contatti (ad esempio, se è stato memorizzato un nome associandolo ad un numero di telefono, bisognerà cancellare il nome in modo che risulti evidente il numero di telefono con cui è stata intrattenuta la conversazione); se le chat contengono messaggi vocali, sarà necessario far trascrivere ed autenticare da un perito informatico le conversazioni whatsapp in cui siano presenti messaggi vocali; infine, considerato che i messaggi whatsapp sono cancellabili dall'utente, si consiglia di premunirsi di tale prova prima che venga cancellata
- Scaricare e conservare le e-mail (solo **in formato .eml oppure .msg** e non in formato .pdf) insieme agli allegati.
- Per la vendita tramite piattaforme digitali, sarà essenziale conservare la cosiddetta **impronta hash** (stringa di numeri e lettere) nel sistema informatico del venditore e *la verifica di corrispondenza delle impronte suddette e la loro espressa indicazione nei verbali degli operatori che eseguiranno l'eventuale accertamento tecnico informatico disposto dal giudice garantisce la ripetibilità dell'accertamento medesimo* (cfr. Allegria-Federici, La prova digitale nel processo civile, Maggioli, 2026, pag. 129).
- In caso di contestazioni, è possibile far autenticare le chat tramite un'apposita perizia informatica, così come sopra indicato per il caso di messaggi vocali (che, in generale, si sconsiglia di utilizzare).

Per concludere, il contratto di pacchetto o la vendita del singolo servizio turistico potrà essere effettuata sia per iscritto, presso l'agenzia o presso il tour operator, sia attraverso lo scambio di mail e whatsapp, sia attraverso la vendita su piattaforme digitali dotate di sistemi di conservazione dell'impronta hash. I professionisti dovranno avere l'attenzione di preservare la prova della conclusione dell'accordo in quanto, secondo l'art. 37 del Codice del Turismo, l'onere della prova è sempre a carico del professionista.

Napoli, 28 maggio 2026

Avv. Carmine Criscione