

I messaggi WhatsApp hanno valore legale? Cosa dicono davvero i giudici

C'è una scena che si ripete ogni giorno negli uffici delle imprese. Un ordine confermato con un "ok, procedi pure". Un prezzo concordato in una manciata di messaggi. Una dilazione di pagamento promessa con un vocale, tra una consegna e l'altra. Poi qualcosa va storto — la merce non viene pagata, il fornitore nega l'accordo, il cliente contesta l'importo — e ci si accorge che di quella trattativa non esiste altro che una conversazione su WhatsApp.

A quel punto la domanda è sempre la stessa: **quei messaggi valgono qualcosa in tribunale?**

La risposta, in sintesi, è sì: la giurisprudenza riconosce ai messaggi WhatsApp piena dignità probatoria. Ma con un'avvertenza importante, che distingue chi riesce a far valere le proprie ragioni da chi si vede respingere la prova proprio quando le serve. Vediamo con ordine.

Un messaggio WhatsApp ha valore di prova?

Sì. Un messaggio WhatsApp — così come un SMS o una e-mail — è un **documento informatico**, e come tale può essere prodotto e utilizzato in un giudizio civile. Non si tratta di un semplice indizio "di contorno": in presenza delle giuste condizioni, la chat può fare piena prova di ciò che le parti si sono dette.

Il fondamento normativo è l'**art. 2712 del codice civile**, secondo cui le riproduzioni meccaniche e informatiche di fatti e di cose formano piena prova dei fatti rappresentati, **a condizione che la parte contro cui vengono prodotte non ne contesti (disconosca) la conformità**.

Cosa ha stabilito la Cassazione

La giurisprudenza di legittimità è ormai consolidata su due punti.

Primo: la chat si può produrre in giudizio con un semplice screenshot. Le Sezioni Unite della Cassazione (sentenza n. 11197/2023) hanno chiarito che i messaggi WhatsApp e gli SMS conservati nella memoria di un telefono sono utilizzabili come prova documentale e possono essere legittimamente acquisiti mediante la loro riproduzione fotografica — cioè lo screenshot — purché ne sia verificata la provenienza e l'attendibilità.

Secondo: la chat fa piena prova, ma non equivale a una firma. Con l'ordinanza n. 1254/2025 la Corte ha ribadito che il messaggio WhatsApp rientra tra le riproduzioni informatiche di cui all'art.

2712 c.c. e forma piena prova dei fatti rappresentati se chi lo subisce non ne disconosce la conformità. Allo stesso tempo, la Corte precisa che **non ha l'efficacia della scrittura privata** prevista dall'art. 2702 c.c.: una chat non "firma" un impegno con la stessa forza di un contratto sottoscritto.

È una distinzione che sembra tecnica, ma che in causa pesa moltissimo.

Il punto debole: il disconoscimento

Qui sta il vero snodo. La chat fa piena prova **solo finché la controparte non ne contesta la conformità**. Se il destinatario disconosce in modo specifico e circostanziato il messaggio — sostenendo, ad esempio, che non proviene da lui, che è stato manipolato o che manca di elementi essenziali come data e mittente — la chat perde la sua efficacia di piena prova.

A quel punto il giudice non la cestina, ma la degrada: la valuta liberamente insieme agli altri elementi di causa e, se necessario, può disporre una **verifica tecnica** (consulenza) sul dispositivo per accertarne l'autenticità. È esattamente lo scenario in cui uno screenshot mal conservato — un frammento senza data, un numero non riconducibile con certezza alla controparte, l'originale ormai cancellato — si rivela inutilizzabile proprio quando servirebbe.

La differenza, insomma, non la fa la legge. La fa il modo in cui il messaggio è stato conservato e presentato.

WhatsApp prova i fatti, non sostituisce il contratto

Un equivoco diffuso tra gli imprenditori è pensare che, siccome "c'è tutto scritto nella chat", non serva altro. Non è così.

La chat è ottima per dimostrare cosa è accaduto: un ordine, una conferma, un riconoscimento di debito, una promessa di pagamento. Ma per gli impegni economicamente rilevanti — forniture ricorrenti, appalti, dilazioni importanti — un **contratto scritto** resta la tutela migliore, perché fissa in modo chiaro obblighi, termini, penali e foro competente, e riduce drasticamente lo spazio per le contestazioni. Il messaggio integra il contratto; non lo sostituisce.

Come far reggere una chat in giudizio: le buone pratiche

Se una conversazione può un domani servirti per farti pagare o per difenderti, tratta i messaggi come tratteresti un documento importante.

1. **Non cancellare l'originale.** Lo screenshot da solo non basta: è il messaggio originale sul telefono a consentire, in caso di contestazione, la verifica peritale. Conserva il dispositivo o un backup integro.
2. **Cattura l'intera schermata.** Lo screenshot deve mostrare il nome o il numero del mittente, l'intestazione della chat, la data e l'ora, e il testo integrale senza tagli. Un fotogramma parziale è quasi sempre contestabile.
3. **Rendi identificabile l'autore.** Assicurati che il numero sia riconducibile alla controparte, magari lo stesso utilizzato in e-mail, carta intestata o altri contatti ufficiali. Poiché la chat non ha l'efficacia di una firma, provare "chi ha scritto" è spesso il vero campo di battaglia.
4. **Metti nero su bianco i punti che contano.** Non affidarti ai sottintesi: fai confermare esplicitamente prezzo, quantità e termini ("confermo l'ordine di X pezzi a Y€, consegna entro il giorno Z"). Una conferma chiara vale molto più di uno scambio ambiguo.
5. **Gestisci con cura i messaggi vocali.** Conserva il file audio e i relativi metadati (data di invio, mittente): riprodurlo e basta, in udienza, dice poco al giudice se non è collocato nel tempo.
6. **Quando la posta è alta, certifica.** Per crediti di importo significativo, far acquisire la conversazione da un professionista tramite estrazione forense con marca temporale garantisce origine e integrità del dato e rende molto più difficile un disconoscimento. È un costo minimo rispetto al valore di un credito che rischi di perdere.

Gli errori più comuni

- **Affidarsi al solo screenshot** e poi cambiare telefono, perdendo l'originale.
- **Ritagliare il messaggio** eliminando data, ora o mittente per "andare al punto".
- **Dare per scontato l'accordo** senza una conferma esplicita nella chat.
- **Ignorare il disconoscimento**, presentandosi in causa senza altri riscontri quando la controparte contesta.
- **Confondere la chat con il contratto**, rinunciando a un accordo scritto anche per operazioni rilevanti.

Serve un avvocato?

Non per conservare bene i messaggi: quello puoi (e dovresti) farlo tu, sin da subito. L'assistenza legale diventa decisiva quando il messaggio deve entrare in una causa: valutare se la conversazione basta a fondare un decreto ingiuntivo o un'azione di recupero, come presentarla per resistere a un disconoscimento, quando affiancarla ad altre prove, e — soprattutto — come impostare a monte i rapporti commerciali perché domani non ci si trovi con la sola chat in mano.

Se hai un credito conteso, o vuoi capire se i tuoi messaggi reggerebbero davanti a un giudice, un confronto preliminare aiuta a impostare la strategia giusta prima che il problema diventi un contenzioso.

Domande frequenti

Uno screenshot di WhatsApp basta per ottenere un decreto ingiuntivo?

Può concorrere a fondarlo, ma va valutato insieme agli altri documenti (ordini, fatture, contratto). Da solo raramente è sufficiente, e in un eventuale giudizio di opposizione il suo peso dipende da come è stato conservato e presentato.

La controparte può negare di aver scritto il messaggio?

Sì: può disconoscerne la conformità. Se la contestazione è specifica, la chat perde l'efficacia di piena prova e il giudice la valuta liberamente, potendo disporre una verifica tecnica del dispositivo.

Un messaggio vocale ha lo stesso valore?

Rientra nella stessa categoria di prova, ma va conservato correttamente (file e metadati). Vale la regola generale dell'art. 2712 c.c.

Vale solo per WhatsApp?

No. Lo stesso principio si applica a SMS, e-mail e altri messaggi digitali, tutti riconducibili alle riproduzioni informatiche dell'art. 2712 c.c.

Il presente articolo ha finalità esclusivamente informative e non costituisce parere legale. Ogni situazione richiede una valutazione specifica.