

# ALERTA 14/2026



**ZWILLING  
J.A.HENCKELS**

**ZWILLING J. A.  
HENCKELS  
AKTIENGESELLSCHAFT**

**TOTAL DE UNIDADES  
INVOLUCRADAS:** 48

**FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA:**

Zwilling ha puesto en marcha, a nivel global, el retiro del mercado de los hervidores eléctricos involucrados.

**VIGENCIA:** Por tiempo indefinido.



**MARCA:** Zwilling

**MODELO:** : Enfinigy (1.5 l) y Enfinigy Pro (1.5 l)

**PRODUCTO:** HERVIDORES ELÉCTRICOS

**RIESGO:**

Durante su uso, el mango puede aflojarse o desprenderse por completo.

**CONSECUENCIA DEL RIESGO:**

En casos aislados, puede provocar el derrame de agua caliente, generando un riesgo de quemaduras para el usuario o para terceros, incluidos menores de edad.

**CONTRAMEDIDA:**

ZWILLING J. A. HENCKELS AKTIENGESELLSCHAFT ha puesto en marcha, a nivel global, el retiro del mercado de los hervidores eléctricos involucrados. Como parte de esta medida, Zwilling ofrece a los consumidores finales una compensación económica a cambio de inutilizar el producto defectuoso.

**MEDIOS DE CONTACTO CON  
ZWILLING J. A. HENCKELS  
AKTIENGESELLSCHAFT:**

- Distribuidores o socios autorizados comerciales locales.
- Centro de Atención a Clientes: +44 20 8834 9582
- Sitio web:  
[https://www.zwilling.mx/?srsltid=AfmBOopFqHXBycczb9v6PDIOUSQHU0I50MAGYT1VA2qxWhNN\\_vXMPGZ8](https://www.zwilling.mx/?srsltid=AfmBOopFqHXBycczb9v6PDIOUSQHU0I50MAGYT1VA2qxWhNN_vXMPGZ8)
- E-mail: [kettle-recall@zwilling.com](mailto:kettle-recall@zwilling.com)

**ACCIONES:**

ZWILLING J. A. HENCKELS AKTIENGESELLSCHAFT ha implementado las siguientes acciones:

- Zwilling solicitó a sus distribuidores inmovilizar de inmediato el inventario y suspender las ventas. Los embarques que ya se encuentren en tránsito se detendrán en la medida de lo posible. Estas medidas precautorias tienen por objetivo evitar que coloquen en el mercado los productos potencialmente afectados.
- Enviaron de manera inmediata un aviso de seguridad a los consumidores finales para informarles de manera detallada sobre el riesgo identificado. Para facilitar el contacto, habilitará canales específicos de atención al cliente, incluidos una dirección de correo electrónico exclusivo y un sitio web dedicado al retiro de los productos.
- Zwilling dará seguimiento integral a las respuestas de los clientes y, cuando resulte necesario, hará seguimiento adicional con consumidores finales, distribuidores o por medio de canales adicionales de comunicación. Además, el aviso incluirá el recordatorio e información relevante en ningún caso se deberá continuar el uso del hervidor eléctrico afectado.
- Zwilling ha implementado el retiro del mercado de los hervidores eléctricos, y ofrece el reembolso a los clientes que, proporcionen la información requerida (comprobante de compra, número de serie, datos bancarios, entre otra) y una fotografía del hervidor defectuoso.

**REPORTES DE DAÑOS**

ZWILLING J. A. HENCKELS AKTIENGESELLSCHAFT, informa que se ha registrado un número muy reducido de potenciales casos de daños o lesiones. En particular, en Alemania, un usuario sufrió quemaduras de segundo grado (grado 2a). El pronóstico médico indica una recuperación total y sin cicatrices permanentes derivado de este llamado a revisión.