

# ALERTA DE SEGURIDAD Y RETIRO VOLUNTARIO DE PRODUCTO DEL MERCADO (RECALL)

## Hervidores Eléctricos Modelos “Enfinigy” y “Enfinigy Pro”



Hervidor eléctrico ZWILLING Enfinigy

Hervidor eléctrico ZWILLING Enfinigy Pro

Imágenes de Referencia

El Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (Pro Consumidor), informa a los consumidores dominicanos, que la Empresa **ZWILLING J.A. Henckels Aktiengesellschaft**, con domicilio en Soligen, Alemania, a través de sus representantes legales, abogados constituidos y apoderados especiales de la firma Troncoso y Caceres, han decidido llevar a cabo un retiro voluntario y preventivo de los productos que se identifican Hervidor eléctrico, de la marca ZWILLING, Modelos “Enfinigy” y “Enfinigy Pro”, por una posible condición de que el asa de los productos pueden aflojarse y romperse por completo. En casos aislados, esto puede provocar que el agua caliente se derrame, creando un riesgo de quemaduras para el usuario o las personas que se encuentren cerca, que representa riesgo para la seguridad de los consumidores y usuarios.

## Descripción:

Producto en retiro Voluntario se identifica Hervidor eléctrico, de la marca ZWILLING, Modelos “Enfinigy” y “Enfinigy Pro”, cuyas imágenes se muestran debajo:



Imágenes de Referencia

Hervidor eléctrico de agua **ZWILLING ENFINIGY**, con litro y medio de capacidad, Práctico y ahorrador de espacio, ideal para hogares con cocinas pequeñas. Seis ajustes de temperatura aseguran que su agua siempre tenga la temperatura ideal, ya sea para café, té o incluso alimentos para bebés. Con una práctica función para que su agua se mantenga caliente. Así, incluso puede esterilizar chupetes o biberones.

El hervidor está aislado con doble pared, lo que significa que siempre se mantiene agradablemente frío por fuera. Gracias a la base de 360°, el hervidor tiene una posición firme y segura. La apertura extra ancha de 70 grados evita que entre en contacto con el vapor caliente. Cuando se trata de agua caliente, la seguridad es muy importante.



Con su diseño atemporal y minimalista, el hervidor es un verdadero atractivo en su cocina. Y para el estilo necesario, los diseñadores de Milán, Matteo Thun y Antonio Rodriguez, se han encargado.

**Características de Producto afectado:** ZWILLING Hervidor eléctrico, Modelos Enfinigy y Enfinigy Pro



**Modelos:** Enfinigy y Enfinigy Pro  
**Color:** Negro, Plata, Dorado y Rosa.  
**Capacidad:** 1.5 lits  
**Material exterior:** Plástico, con protección contra sobrecalentamiento  
**Material interior del cuerpo:** Acero inoxidable  
**Sustancia:** Plástico



**Periodo de Comercialización:**

Los hervidores de agua **se distribuyeron entre diciembre de 2019 y febrero de 2026** en todo el mundo, tanto directamente por ZWILLING como a través de distribuidores locales o socios comerciales mediante diversos canales de distribución, incluyendo distribuidores minoristas y canales de comercio electrónico.



Imágenes de Referencia

### **Incidencias:**

El asa de los hervidores de agua, pueden aflojarse romperse por completo. En casos aislados, esto puede provocar que el agua caliente se derrame, creando un riesgo de quemaduras para el usuario o las personas que se encuentren cerca, incluidos niños pequeños. La rotura no suele producirse de forma espontánea, sino que esta precedida por la aparición de grietas visibles o el aflojamiento del asa, y por tanto es imposible que pasen desapercibidas.



Imagen de Referencia

A la fecha no se tiene constancia de incidentes reportados relacionados con este producto en territorio dominicano. La retirada afecta específicamente los modelos descritos en este retiro voluntario.

## **Información General:**

Como medida preventiva, la empresa ZWILLING solicita a los consumidores que suspendan inmediatamente el uso del producto objeto de este aviso. **Se insta a los distribuidores en el País para que se abstengan de continuar la venta de dichos modelos alertados.**

Se han habilitado canales de atención al cliente específicos, incluyendo dirección de correo electrónico Ana Isabel Caceres [aic@troncoso-caceres.com](mailto:aic@troncoso-caceres.com), Maribel Velazquez [mvg@troncoso-caceres.com](mailto:mvg@troncoso-caceres.com); [mail@troncoso-caceres.com](mailto:mail@troncoso-caceres.com), Tel. (809)689-2158 y sitio web para la retirada del producto potencialmente afectado <https://www.zwilling.com/es/magazine/kettle-recall.html>

**IMPORTANTE: Deje de usar de inmediato los hervidores afectados y póngase en contacto con nosotros lo antes posible.**

Ante esta situación, **ZWILLING** ofrece a los clientes una compensación económica a cambio de dejar inutilizable el hervidor defectuoso o devolverlo, para cual invita al consumidor a proceder conforme a lo siguiente:

**Registra tu producto en la siguiente página web para recibir un reembolso:**  
<https://zwillingkettlerecall.expertinquiry.com>.

*Durante el proceso de registro, te ayudaremos a comprobar si tu producto se ve afectado y te proporcionaremos más información. Si tienes alguna otra pregunta, también puedes ponerte en contacto con nosotros directamente:*

- Dirección de correo electrónico: [kettle-recall@zwilling.com](mailto:kettle-recall@zwilling.com)
- Número de teléfono: +44 20 8834 9582

Como fabricante responsable de productos de calidad, **ZWILLING** se toma este asunto con mucha seriedad y preocupación, trabajando con urgencia investigando las circunstancias. Este retiro se realiza en cumplimiento de los artículos 35 y 36 de la Ley número 358-05 de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, con el objetivo de resguardar la seguridad y bienestar de los usuarios. Para que se comuniquen a través del siguiente canal de atención para recibir instrucciones sobre reembolso correspondiente:

Lamentamos los inconvenientes que esta situación pudiera ocasionar y agradecemos la comprensión y colaboración del público. **Puntos de Contacto e Información:**

**Pro Consumidor**, reitera su compromiso de mantener vigente y activar los mecanismos de control, prevenir venta, distribución y consumo de productos riesgosos para la salud, velar por la seguridad de los consumidores, estando atento al cumplimiento de las acciones por parte de las empresas comercializadoras o representantes de marcas, con el fin de informar al público sobre los posibles riesgos de productos, adoptar medidas pertinentes para garantizar la seguridad y que los derechos de los consumidores sean respetados, según **Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario (Ley 358-05)**.

Si tiene dudas respecto a la información de esta alerta y en caso de tener alguna reclamación o denuncia sobre este o cualquier otro caso, puede contactarnos a través de nuestras redes sociales [@ProConsumidorRD](#), nuestro portal de internet [www.proconsumidor.gob.do](http://www.proconsumidor.gob.do) o al teléfono **(809)-567-8555** y desde el interior sin cargos al **1-809-200-8555**.