

ALERTA 72/2025 **Henkel** **TEC ITALY HENKEL CAPITAL S.A. DE C.V.**



MARCA: HENKEL – TEC ITALY
MODELO: SHAMPOO TOTALE
LOTE: 1G27542266

CUIDADO PERSONAL E HIGIENE - SHAMPOO

FECHA DE INICIO DE CAMPAÑA: 24 febrero 2025
VIGENCIA: 24 febrero 2026

REPORTES DE DAÑOS:

HENKEL CAPITAL, indica que al 06 de mayo de 2025 ha recibido solo un reporte de un producto dañado refiriendo olor fétido.

RIESGO: Contaminación del producto con la bacteria “Klebsiella Oxytoca” lo que podría identificarse al percibir olor fétido y desagradable.

CONSECUENCIA DEL RIESGO: Riesgo de infecciones oculares, nasales y cutáneas.

CONTRAMEDIDA: Se enviará a domicilio un shampoo de reemplazo, sin costo alguno para el consumidor.

ACCIONES:

HENKEL CAPITAL, ha implementado las siguientes acciones:

- Retirá el lote del producto afectado del mercado.
- Dará a conocer el llamado a revisión en la liga directa <https://www.henkel.mx/prensa-medios/comunicados-y-kits-de-prensa/2025-05-22-henkel-retira-algunas-unidades-del-shampoo-totale-de-su-marca-tec-italy-debido-a-un-posible-riesgo-para-la-salud-2060220> dentro de su sitio oficial <https://www.henkel.mx/>
- El consumidor deberá contactar a HENKEL al correo electrónico sacli@henkel.com o al teléfono 800 0072 254 donde le indicarán como enviar la fotografía del producto para recibir en su domicilio un shampoo en buenas condiciones, sin costo alguno y devolver el dañado con una guía pre pagada por HENKEL.

MEDIOS DE CONTACTO CON HENKEL CAPITAL:

- Teléfono: 800 0072 254
- E-mail: sacli@henkel.com
- Sitio oficial: <https://www.henkel.mx/>
- Liga directa del Llamado a revisión: <https://www.henkel.mx/prensa-medios/comunicados-y-kits-de-prensa/2025-05-22-henkel-retira-algunas-unidades-del-shampoo-totale-de-su-marca-tec-italy-debido-a-un-posible-riesgo-para-la-salud-2060220>

TOTAL DE UNIDADES INVOLUCRADAS: 904